

Pravidla pro podávání a řešení doporučení, připomínek a stížností

(dále jen připomínky) – pro zástupce uživatele

Zástupce uživatele má možnost podat připomínku na kvalitu nebo způsob poskytování služby, aniž by tím byl jakkoli ohrožen. Připomínka může být podána zcela anonymně.

Zástupce uživatele podá připomínku:

písemně (předá ji pracovníkovi organizace JAN z.s. osobně, pošle ji e-mailem, poštou či vhodí do poštovní schránky JAN z.s. u dveří v přízemí budovy) ústně

Zástupce uživatele má právo zvolit si pro vyřizování připomínky nezávislého zástupce, který reprezentuje jeho zájmy. Nezávislým zástupcem může být podle povahy věci fyzická osoba (např. příbuzný, přítel apod.) nebo právnická osoba (např. občanská poradna). Pravidlem je, že nezávislý zástupce stojí mimo struktury zařízení i poskytovatele.

Připomínku přijímá, eviduje a vyřizuje řešitel – odborný pracovník organizace. V případě, že se jedná o stížnost na osobu, která službu poskytuje, je řešitelem osoba nadřízená tou, proti komu připomínka směřuje.

Připomínka je chápána jako podnět pro další rozvoj a zvyšování kvality sociální služby. Řešitel připomínky má povinnost nejpozději do 7 kalendářních dnů od data podání připomínky zahájit šetření.

O vyřízení připomínky bude zástupce uživatele písemně informován nejpozději do 30 kalendářních dnů od jejího přijetí. Písemné vyjádření bude: předáno zástupci uživatele osobně zasláno poštou či e-mailem vyvěšeno na nástěnce (u vchodu do budovy) po dobu 30 dní (v případě anonymní stížnosti)

Nebude-li zástupce uživatele spokojen s výsledkem řešení připomínky v rámci organizace, může se odvolat k nadřízenému, nebo nezávislému orgánu

Odbor sociálních věcí Krajského úřadu Olomouckého kraje
Mgr. Irena Sonntagová
Jeremenkova 40b
779 11 Olomouc
tel.: 585 508 565
e-mail: i.sonntagova@kr-olomoucky.cz

Český helsinský výbor
Ostrovského 253/3
150 00 Praha
info@helcom.cz
tel: 773 115 951

Liga lidských práv
Burešova 6
602 00 Brno
tel.: +420 545 210 446
info@llp.cz