

PRAVIDLA PRO PODÁVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

Každý uživatel služby, jeho zástupce nebo jiná osoba má právo podat stížnost na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby.

Stížnost lze podat:

- a) Ústně – pracovník organizace ji zapíše a předá k vyřízení.
- b) Písemně – osobně, poštou, do schránky důvěry nebo předáním pracovníkovi.
 - Harmonie, příspěvková organizace, Chářovská 785/85, 794 01 Krnov
- c) Elektronicky – e-mailem nebo datovou schránkou.
 - info@po-harmonie.cz
 - tel. +420 731 751 725
 - www.po-harmonie.cz
 - Datová schránka: ihekkjy, IČO: 00846384

Anonymní stížnosti se také prověřují, ale neposkytuje se na ně zpětná vazba.

Stížnost je možné podat nejpozději do jednoho roku (12 měsíců) od chvíle, kdy k dané skutečnosti došlo.

Lhůta pro vyřízení stížnosti je 30 dnů ode dne doručení. V odůvodněných případech lze lhůtu prodloužit o dalších 30 dnů, ale stěžovatel je o tom informován. Stěžovatel je vždy písemně vyzooměn o výsledku řešení.

Pokud stěžovatel nesouhlasí s výsledkem řešení, může se obrátit na:

- Krajský úřad Moravskoslezského kraje, zřizovatele
- Kancelář veřejného ochránce práv,
- Občanské poradny.

V případě nesouhlasu s vyřízením stížnosti nebo pokud organizace nestihne stížnost vyřídit včas, může se stěžovatel obrátit na Ministerstvo práce a sociálních věcí.

Podané stížnosti jsou cenný zdroj pro zvyšování kvality služby. Jsou pravidelně analyzovány, identifikovány opakující se problémy a přijímáme nápravná opatření.

Ing. Andrej Foltýnek

ředitel organizace

tel. 603 533 361

email: andrej.foltynek@po-harmonie.cz