

JAK NA STÍŽNOSTI?

ZÁKLADNÍ INFORMACE K JEJICH PODÁNÍ



STÍŽNOST NA POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB MŮŽE PODAT:

- Osoba, které je/byla služba poskytována.
- Její zákonný zástupce, opatrovník, podpůrce.
- Blízká osoba, pokud nemůže stížnost podat sama (zdravotní důvody, úmrtí).
- Osoba zmocněná příjemcem služby.
- Člen domácnosti oprávněný k zastupování dle občanského zákoníku.
- Zaměstnanec poskytovatele poskytovatel.

POVINNOSTI POSKYTOVATELE:

- Vyřídít stížnost do 30 dnů, odůvodněně lze prodloužit o dalších 30 dnů (nutno informovat stěžovatele).
- Písemně stěžovatele informovat o způsobu vyřízení.
- Vést evidenci stížností a jejich řešení.
- Umožnit stěžovateli nahlížení do dokumentace, kterou poskytovatel vede o stížnosti a možnost pořizování kopií.

LHŮTA PRO PODÁNÍ STÍŽNOSTI JE: DO 1 ROKU OD UDÁLOSTI.

STÍŽNOST MŮŽETE PODAT JAKÉMKOLI ZAMĚSTNANCÍ SLUŽBY, VEDOUCÍMU ZAŘÍZENÍ NEBO ANONYMNĚ DO SCHRÁNKY NA STÍŽNOSTI.

NEJSTE SPOKOJENÍ?

Pokud nesouhlasíte s naším postupem, můžete se obrátit na:

Berenika Opletalová

Vedoucí sociálních služeb

T: 773 770 436

E: berenika.opletalova@armadaspasy.cz

Šárka Bauer

Ředitelka Centra sociálních služeb Karla Larssona

T: 777 497 200

E: sarka.bauer@armadaspasy.cz

Jan Desenský

Oblastní ředitel Čechy

Tusarova 1271/60, 170 00 Praha 7

E: jan.desensky@armadaspasy.cz

Jan František Krupa

Národní ředitel sociálních služeb

E: jan.krupa@armadaspasy.cz

DALŠÍ INSTITUCE:

VEŘEJNÝ OCHRÁNCE PRÁV

Infolinka: 542 542 888

Po-pá 8.00-16.00 hod.

Datová schránka: jz5adky

