

Pravidla pro podávání stížností ve Sdružení „Piafa“ ve Vyškově

Kdo může podat stížnost:

- uživatel služby,
- uživatel si může zvolit zástupce, který jej bude při vyřizování stížnosti zastupovat,
- zákonný zástupce nebo opatrovník v zájmu uživatele,
- rodinný příslušník v zájmu uživatele,
- jakýkoli blízký příbuzný v zájmu uživatele.

Na co si mohu stěžovat:

- na poskytovanou službu,
- na pracovníka a jeho přístup,
- na informovanost o službě,
- na dostupnost služby,
- na organizaci služby,
- na prostředí.

Komu si mohu stěžovat:

- ústně – osobně jakémukoli pracovníkovi,
- ústně – telefonicky na telefonní číslo 517 325 073,
- do schránky (- u vstupu do sociálně rehabilitačního centra na ulici Žerotínova 2 ve Vyškově,
- na odloučeném pracovišti hiporehabilitace na ulici Cukrovarská 2 ve Vyškově – před sociálním zázemím pro uživatele služby),
- elektronickou formou na e-mail: piafa@piafa.cz,
- běžnou poštou na adresu : Sdružení „Piafa“ ve Vyškově, Žerotínova 2, Vyškov 682 01.

Jak si mohu stěžovat:

- ústně – stížnost zapíše pracovník do formuláře a odevzdá odpovědné osobě za vyřízení stížnosti (viz schéma, příloha č. 3),
- písemně na daném formuláři (formulář je přístupný všem na www.piafa.cz, u pracovníků dané služby, u schránek),
- písemně v jakékoli čitelné podobě,
- anonymně.



Další pravidla:

- výběr schránek probíhá vždy v pondělí,
- odpověď na stížnost jsme povinni doručit stěžovateli do 28 dnů,
- při řešení stížnosti je zachována důvěrnost informací,
- podání stížnosti nemá vliv na další poskytování služby osobu uživatele,
- stížnosti jsou zdrojem informací o poskytování služeb a zdrojem pro jejich zlepšování,
- veškeré stížnosti a jejich řešení jsou evidovány u ředitele organizace – v sídle Sdružení PIAFA,
- nejste – li spokojeni s vyřízením stížnosti, můžete si stěžovat u nadřízeného orgánu, podle schématu,
- nejste – li spokojeni s vyřízením stížnosti, můžete si stěžovat u nezávislého orgánu nebo instituce:

Ministerstvo práce a soc.věcí

Na Poříčním právu 1

128 01 Praha 1

Telefonní číslo: 221 921 111

Email:posta@mpsv.cz

Veřejný ochránce práv

Údolní 39

602 00 Brno

Telefonní číslo: 542 542 888

Email: glotzmann@ochrance.cz

Občanská poradna

Anenská 10

602 00 Brno

Telefonní číslo: 545 241 828

Email: poradna.brno@volny.cz

Český helsinský výbor

Jelenní 199/5

118 00 Praha 1

Telefonní číslo:220515188

Email: pravni@helcom.cz

Liga lidských práv

Cejl 211/43

602 00 Brno

Telefonní číslo:545210 446

Email:brno@llp.cz