

JAK SI KLIENT MŮŽE STĚŽOVAT NA ÚROVEŇ POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY OA

- Každý klient má právo aktivně vyjádřit nespokojenost, pokud se služba neděje tak, jak on potřebuje. Může stěžovat na kvalitu služby OA, na způsob jejího poskytování, na postup a chování zaměstnanců poskytovatele a na další okolnosti související s poskytováním služby OA, aniž by tím byl jakýmkoliv způsobem ohrožen. Poskytovatel je povinen poskytnout klientovi odezvu a stížnost řešit.
- Stížnost může podat klient nebo jeho zástupce, který bude při vyřizování stížnosti klienta zastupovat.
- Stížnost lze podat osobnímu asistentovi, vedoucí služby, řediteli, nadřízeným nebo nezávislým orgánům.
- Forma podání stížnosti: ústní, písemná, telefonická, elektronická. Klient může napsat stížnost jako dopis nebo může využít formulář stížnosti, který mu OA poskytne, nebo je ke stažení na webu OA.
- V případě anonymní stížnosti může klient využít formu doručení do poštovní schránky nebo do schránky, která je umístěna za hlavními dveřmi střediska Světlo. Pokud anonymní stěžovatel neuvede způsob, jak mu předat informaci o vyřízení žádosti, bude vyrozumění o řešení anonymní stížnosti vyvěšeno na nástěnce vedle schránky za hlavními dveřmi.
- Poskytovatel stížnost eviduje a do 30 dnů od podání je povinen klientovi sdělit, jakým způsobem byla jeho stížnost vyřešena a jaká budou nápravná opatření, byla-li stížnost oprávněná.
- V písemné odpovědi ohledně vyřešení stížnosti budou uvedeny způsoby možného odvolání a kontakty na příslušné nadřízené instituce, u nichž je možno se odvolat na neuspokojivé vyřízení žádosti.

Adresa: **Vedoucí Osobní asistence (Ředitelka)**
Diakonie ČCE, středisko Světlo ve Vrchlábí
Komenského 616, 543 01 Vrchlábí

Telefon: **739 244 667 – vedoucí služby**

E-mail: **asistence.svetlo@diakonie.cz**

Nadřízené orgány:

- Zřizovatel - Diakonie ČCE, Správní rada Střediska Světlo ve Vrchlábí nebo Správní rada Diakonie ČCE, Belgická 22, 120 00 Praha 2
- Nadřízený orgán, který službu registruje – Krajský úřad Královéhradeckého kraje, odbor sociálních věcí, vedoucí odboru,
- Soud I. stupně
- Inspekce ze strany MPSV

Nezávislé orgány:

- Český helsinský výbor, Jelení 5, 118 00 Praha 1