

STÍŽNOSTI NA KVALITU POSKYTOVANÝCH SLUŽEB Odborného sociálního poradenství

Klienti mají právo a možnost podávat stížnosti na pracovníky Odborného sociálního poradenství MHO.

Pracovník má povinnost klientovi předat formulář k vyplnění stížnosti.

V případě, že je klientem dítě, stížnost za něj podává jeho zákonný zástupce. Pokud je ovšem dítě schopno situaci popsat samo a chce se k práci sociálních pracovníků vyjádřit, může tak učinit prostřednictvím formuláře, který je přílohou číslo 2 k tomuto standardu. Formální předání stížnosti pak provede zákonný zástupce podle postupu níže uvedeného.

Způsob podání stížnosti:

- Stížnost je možno podat v písemné podobě, nebo ústně do záznamu.
- Stížnost lze podat pracovníkovi, do schránky, která je umístěna u vchodu do sídla Mobilního hospice Ondrášek, nebo zaslat poštou, nebo elektronicky na emailovou adresu: socialni@mhondrasek.cz, anonymně lze vyplnit online dotazník na www.mhondrasek.cz/socialniporadna

Kdo může stížnost podávat

- Uživatel služby
- Zákonný zástupce
- Rodinný příslušník
- Fyzická či právnická osoba zastupující zájem uživatele služby

Stížnost na sociální pracovníci vyřizuje

- vedoucí odborného sociálního poradenství
- ředitelka organizace

Stížnosti na organizaci:

Magistrát města Ostravy

Prokešovo nám. 1803/8

729 30 Ostrava

Krajský úřad - Moravskoslezský kraj

28. října 117

702 18 Ostrava

tel.: 595 622 222

fax: 595 622 126

elektronická podatelna: posta@msk.cz

název datové schránky: Moravskoslezský kraj

identifikátor datové schránky: 8x6bxsd

Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR:

MPSVČR

Na Poříčním právu 1

Praha 2, 128 01

tel.: 221 922 664

e-mail: posta@mpsv.cz

Český helsinský výbor:

Štefánikova 21, Praha 5, 150 00

tel.: 257 221 142

e-mail: info@helcom.cz

Veřejný ochránce práv:

Kancelář veřejného ochránce práv

Údolní 39, Brno, 602 00

tel.: 542 542 111

e-mail: podatelna@ochrance.cz