

Podávání stížností

Poradce je povinen srozumitelně informovat stěžovatele (uživatel služby), že má právo podat stížnost a jakým způsobem ji podat. Stručný a srozumitelný postup při podávání a vyřizování stížností je vyvěšen k nahlédnutí i na samostatném archu na nástěnce před kanceláří občanské poradny v Domě s pečovatelskou službou, Palackého 1061, Horažďovice. Na nástěnce je rovněž připevněna schránka, kam mohou stěžovatelé vhazovat své stížnosti a připomínky k poskytované službě v písemné podobě.

Je-li uživatel služby občan cizí národnosti nebo neslyšící, má jako stěžovatel právo na tlumočníka. Poradce může uživateli předat kontakt na tlumočníka (cizinecká policie, google překladač, poradna pro cizince a uprchlíky při DCH České Budějovice).

Uživatel služby má právo podat stížnost sám nebo má možnost zvolit si nezávislého zástupce či osobu blízkou (příbuzný, rodinný přítel apod.), která tak bude činit v jeho zájmu.

Stížnosti uživatelů mohou přijímat všichni pracovníci Občanské poradny při CH Horažďovice (sociální pracovník, vedoucí nebo ředitel charity).

Uživatel si může stěžovat těmito formami:

- Vzkazem ústně nebo písemně přes pracovníka občanské poradny, který s uživatelem vykonává službu - poradenský rozhovor.
- Telefonicky na číslo: 376 512 596.
- Dopisem na adresu: Charita Horažďovice, Palackého 1061, 341 01 Horažďovice
- E-mailem na adresu: poradna@horazdovice.charita.cz, ekonom@horazdovice.charita.cz, reditel@horazdovice.charita.cz
- Osobním setkáním (telefonicky lze domluvit termín)
- Anonymně prostřednictvím Schránky vzkazů, přání a stížností, která je umístěna na nástěnce vedle dveří kanceláře Občanské poradny v hale Domu s pečovatelskou službou, Palackého 1061, Horažďovice (schránka je vybírána 1x týdně pověřeným pracovníkem občanské poradny)

Stížnosti se evidují do sešitu ***Evidence stížností***. Zaevidovaná stížnost je předána k vyřízení vedoucí služby. Vedoucí služby vyřizuje stížnosti bez osobního zaujetí, pokud cítí podjatost, sdělí tuto skutečnost ředitelce organizace a předá jí stížnost k vyřízení.