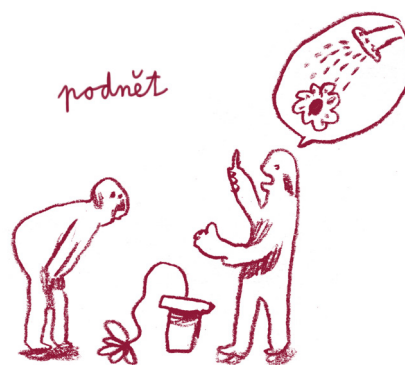


BATEAU PRAVIDLA PRO PODÁVÁNÍ PODNĚTŮ A STÍŽNOSTÍ

Stížnost můžete podat tehdy, když se vám chování pracovníka jeví jako neempatické, pasivní, či naopak zasahující do vašich práv či oprávněných zájmů. Za oprávněné zájmy Bateau považuje všechny zájmy, které nerozporují poslání služby Bateau.



Všechny stížnosti, podněty a připomínky se pečlivě analyzují a poznatky se využívají ke zlepšení kvality poskytování sociální služby.



Stížnost je možné podávat ústně pracovníkovi Bateau, písemně poštou na adresu Bateau z.s., Vaničkova 902/11, 40001, Ústí nad Labem, emailem na bateau@bateau.cz či prostřednictvím schránky (Schránka Bateau pro vaše podněty a stížnosti), která je umístěna u vstupu do poradny Bateau.

K podání písemné stížnosti můžete využít Formulář podání stížnosti, podnětu a připomínky, který je dostupný v prostorách Bateau. Ústní podněty se zapíší, nejsou nijak interpretovány.

Všechny písemné připomínky, stížnosti či podněty včetně zhodnocení a případného nápravného opatření budou zaznamenány v Evidenčním listu došlé stížnosti, podnětu či připomínky, a vloženy do Knihy podnětů a stížností.

Stížnost může být podána anonymně.

Osoba odpovědná za vyřízení stížnosti prozkoumá všechny skutečnosti, které se stížnosti či podání týkají, zjišťuje všechny okolnosti, které vedly k podání stížnosti. Při řešení stížnosti je vždy jednáno se všemi osobami, kterých se věc týká. Tímto je dána možnost vyjádření všem stranám. Stížnosti vyřizuje ředitelka či jí pověřený pracovník, stížnosti na ředitelku potom členská schůze.



V případě vaší žádosti vám bude písemné vyrozumění zasláno do 30 dnů od obdržení stížnosti. V případě důvodné potřeby o bezodkladné šetření žádosti je naší snahou zhodnotit stížnost dle kapacit v nejbližším možném termínu. Můžete také žádat pouze o reflexi.

Odověď na anonymní stížnosti zveřejňujeme v dostupných prostorách Bateau (nástěnka ve vstupních prostorách) po dobu 15 dnů.

Odověď na anonymní stížnosti zveřejňujeme v dostupných prostorách Bateau (nástěnka ve vstupních prostorách) po dobu 15 dnů.



V případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti se můžete obrátit na Krajský úřad Ústeckého kraje, Velká hradební 3118/48, 400 02 Ústí nad Labem-město (email: epodatelna@kr-ustecky.cz), Ministerstvo práce a sociálních věcí - Inspekce sociálních služeb, Na Poříčním právu 1/376, 128 01 Praha 2 (email: posta@mpsv.cz). Stěžovatel se může rovněž obrátit na veřejného ochránce práv - Údolní 39, 602 00 Brno (email: podatelna@ochrance.cz).

