

VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

Stížnosti, připomínky, podněty nebo dotazy můžete podat těmito způsoby:

- Osobně pracovníkům NDC Racek.

V případě stížnosti na pracovníka se můžete obrátit na vedoucího zařízení.

V případě stížnosti na vedoucího zařízení se můžete obrátit na vedoucího sociálního odboru města Kopřivnice nebo na garanta sociální oblasti města Kopřivnice.

- Vložením stížnosti nebo dotazu do poštovní schránky umístěné vedle vstupních dveří NDC Racek.

- Zápisem do knihy přání a stížností, která je umístěna u nástěnky v kontaktní místnosti.

- Telefonicky:

790 232 245 – vedoucí služby

790 232 244 – sociální pracovnice

- E-mailem:

ndcracek@seznam.cz

- Poštou:

NDC Racek

Horní 1113

742 21 Kopřivnice

- Datovou schránkou:

wjg6wcd

- Při společných skupinových setkáních klientů a pracovníků, která probíhají každý čtvrtek.

Stížnost může podat:

- klient služby,
- anonymní osoba,
- rodinný příslušník,
- opatrovník,
- zmocněný zástupce klienta,
- jiná osoba jednající v zájmu klienta se souhlasem klienta.

Zástupcem stěžovatele může být fyzická nebo právnická osoba, kterou si klient zvolí k zastupování při podání nebo vyřizování stížnosti.

Podání stížnosti nesmí být klientovi na újmu a nesmí vést ke zhoršení přístupu ke službě.

Anonymní stížnosti jsou také přijímány a řešeny v rozsahu dostupných informací.

Odpověď na stížnost obdržíte zpravidla do 30 dnů.

Pokud si přejete odpověď konkrétním způsobem, uveďte to při podání stížnosti.

Odpovědi mohou být zveřejněny v knize přání a stížností v NDC Racek, pokud je stížnost podána anonymně.