

Podávání a vyřizování stížností

na kvalitu nebo způsob poskytování služeb

1. Jak můžete stížnost podat?

- **osobně** nebo **v zastoupení jinou osobou** nebo **anonymně**
- ústně, telefonicky, písemně nebo e-mailem
- můžete použít formulář „Protokol o stížnosti“
- stížnost můžete vhodit do schránky na stížnosti (vybírány jsou jedenkrát týdně)
- nebo předat jakémukoli pracovníkovi zařízení

2. Kdo bude stížnost řešit?

Tříčlenný tým řešitelů ve složení: vedoucí sociální péče, vedoucí úseku, kterého se stížnost týká, sociální pracovník.

3. Kdy bude stížnost vyřízena?

Do 30 dnů ode dne podání stížnosti.

4. Odvolání

Proti rozhodnutí týmu řešitelů se můžete ústně či písemně **odvolat u pan/í ředitele/ředitelky do 15 dnů** ode dne předání rozhodnutí o stížnosti.

O odvolání bude rozhodnuto **do 30 dnů** od jeho podání.

5. Další možnosti

Nebudete-li spokojen/a s vyřízením odvolání u ředitele /ředitelky, můžete se obrátit na zřizovatele na adrese: Město Havlíčkův Brod, Havl. nám.57, 58061 Havl. Brod 2., nebo na další instituce sledující dodržování lidských práv: Veřejný ochránce práv, Český helsinský výbor, Liga lidských práv, apod.

Podrobná **pravidla pro podávání a vyřizování stížností** (včetně adres jmenovaných institucí) jsou vám k dispozici na sesternách, na recepci nebo u sociálních pracovníků.