



## **Informace pro uživatele služeb a jejich blízké osoby o možnosti podávání stížnosti**

Vážená paní, vážený pane,

pokud nejste spokojen s prací našich zaměstnanců, se službami které Vám poskytují, s prostředím, ve kterém jsou služby poskytovány, máte možnost podání stížnosti.

### **Důležité principy:**

- Naše organizace vnímá stížnost jako příležitost dozvědět se nové informace a zlepšovat svou činnost.
- Budeme se zabývat každou stížností týkající se poskytování sociálních služeb.
- Z důvodu podání stížnosti nebudeme nikoho znevýhodňovat.
- Se svou stížností se můžete obrátit na kteréhokoliv zaměstnance.

### **Jak může podat stížnost?**

#### **A. Písemně**

Svou stížnost sepište. Pak máte několik možností:

1. Předejte ji kterémukoliv zaměstnanci organizace a ten ji předá vedoucímu střediska.
2. Vložte ji do schránky důvěry, která je umístěna v každém zařízení organizace.
3. Zašlete ji na adresu střediska, kde užíváte sociální službu.
4. Zašlete ji na e-mail vedoucího střediska.

*Pozn.- poštovní adresu střediska nebo e-mailovou adresu vedoucího střediska zjistíte na webových stránkách [www.pdz.cz](http://www.pdz.cz), na propagačních letácích střediska nebo vám ji upřesní kterýkoliv pracovník*

#### **B. Ústně**

Oslovte kteréhokoliv zaměstnance organizace. Ten Vám pomůže stížnost sepsat a pak postupujte podle bodu A (výše jsou uvedeny možnosti).

Pokud nechcete žádost sepisovat, tak Vám oslovený zaměstnanec sjedná schůzku u vedoucího střediska, který se s Vámi nejpozději do 2 týdnů sejde.

### **Co následuje po podání stížnosti?**

Stížnosti řeší vedoucí střediska. Řešení projedná se zaměstnancem, kterého se týká. Pak sepiše, jak bude stížnost řešena a zápis Vám pošle. Budete-li mít zájem, osobně se s Vámi sejde.

### **Jak si stěžovat na vedoucího střediska?**

Stížnost se podává řediteli spolku, který je nadřízený vedoucího. Způsob podání stížnosti je stejný jako se uvádí výše. Adresa - **Péče o duševní zdraví, z.s., k rukám ředitele, Bělehradská 389, 530 09 Pardubice** nebo e-mail [petr.hejzlar@pdz.cz](mailto:petr.hejzlar@pdz.cz).

### **Jak si stěžovat na ředitele?**

Stížnost se podává předsedovi představenstva spolku, který je nadřízený ředitele. Způsob podání stížnosti je stejný jako se uvádí výše. Adresa - **Péče o duševní zdraví, z.s., k rukám předsedy představenstva, Bělehradská 389, 530 09 Pardubice.**

### **Co když nemáte důvěru k vyřízení stížnosti ve spolku Péče o duševní zdraví?**

Svou stížnost můžete zaslat k orgánu, který podle zákona o sociálních službách naše služby registruje. Stížnost zašlete na adresu **Odbor sociálních věcí, Krajský úřad Pardubického kraje, Komenského nám. 125, 532 11 Pardubice**. Stížnost můžete také podat veřejnému ochránci práv na adresu: **Veřejný ochránce, Údolní 39, 602 00 Brno**. Instrukce pro elektronické podání stížnosti najdete na odkazu: <http://www.ochrance.cz/stiznosti-na-urady/jak-podat-stiznost/>