

Informace pro uživatele služeb a jejich blízké osoby o možnosti podávání stížností

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 sdružení 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 sdružení.

Jak může podat stížnost?

A. Písemně

Svou stížnost sepište. Pak máte několik možností:

1. Předejte ji kterémukoliv zaměstnanci sdružení a ten ji předá vedoucímu střediska.
2. Vložte ji do schránky důvěry, která je umístěna v každém zařízení sdružení.
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 ww.pdz.cz, na propagačních letáčkách střediska nebo vám ji upřesní kterýkoliv pracovník

B. Ústně

Oslovte kteréhokoliv zaměstnance sdružení. 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 seje.

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 seje.

Jak si stěžovat na vedoucího střediska?

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

Jak si stěžovat na ředitele?

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

Co když nemáte důvěru k vyřízení stížnosti ve sdružení?

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/>