

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, e-mailem nebo ji předat jakémukoli pracovníkovi zařízení
- stížnost můžete vhodit do schránky na stížnosti (vybírány jsou jedenkrát týdně)
- pro imobilní uživatele jsou k dispozici mobilní schránky na stížnosti (tuto schránku přináší imobilním uživatelům sociální pracovník, uživatelé ji mají na pokoji min. týden alespoň 1x za 6 měsíců a vybírána je nejdříve poté, co ji měli k dispozici alespoň tři uživatelé)

2. Kdo bude stížnost řešit?

Stížnost se podává poskytovateli služeb, a to ve lhůtě 1 roku ode dne, kdy nastala skutečnost, která je předmětem stížnosti.

Stížnosti vyřizuje tříčlenný tým řešitelů. Týmu řešitelů se vždy účastní ředitelka organizace, vedoucí úseku, kterého se stížnost týká, popř. jeho zástupce a sociální pracovník (pro každou stížnost určí konkrétního sociálního pracovníka ředitelka).

3. Kdy bude stížnost vyřízena?

Do **30 dnů** ode dne podání stížnosti.

4. Odvolání

Nesouhlasí-li stěžovatel s vyřízením stížnosti nebo nebyla-li stížnost vyřízena ve stanovené lhůtě, může ve lhůtě **60 dnů** ode dne doručení

informace o způsobu vyřízení nebo od uplynutí stanovené lhůty požádat ministerstvo práce a sociálních věcí o prověření této stížnosti.

Proti rozhodnutí týmu řešitelů se můžete ústně či písemně odvolat **do 15 dnů** ode dne předání rozhodnutí, a to **u zřizovatele** (tj. Město Havlíčkův Brod, Havlíčkovo nám. 57, 580 01 Havl. Brod) nebo **u další instituce sledující dodržování lidských práv, tj.** Veřejný ochránce práv.

Podrobná pravidla pro podávání a vyřizování stížností (včetně adres výše uvedených institucí) jsou vám k dispozici na recepci nebo u vedoucí pobytových služeb.