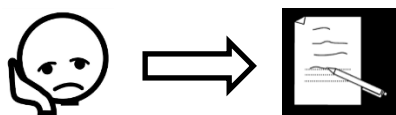


PRAVIDLA PRO PODÁVÁNÍ A VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ – UŽIVATELÉ

Pokud nejste spokojeni, něco se vám nelíbí, chcete, aby to bylo jinak, a nedokážete sami tuto situaci změnit, můžete si podat stížnost.

1. Stížnost můžete podat:

- ❖ osobně u kteréhokoliv pracovníka Domova pod Kuňkou
- ❖ vhodit do plechových schránek umístěných u hlavního vchodu do budovy a na každé chodbě v ubytovací části Domova pod Kuňkou, označených nápisem STÍŽNOSTI a tímto obrázkem



- ❖ odeslat poštou na adresu Domov pod Kuňkou, Ráby 162, 533 52 Staré Hradiště
- ❖ e-mailem na adresu info@dpkr.cz

2. Stížnost můžete vyjádřit:

- ❖ ústně kterémukoliv pracovníkovi, který zapíše vaše slova a předá k vyřízení
- ❖ vlastnoručně napsat
- ❖ napsat na počítači

3. Všechny stížnosti se předávají k vyřízení nejpozději následující den od podání, případně následující den po vybrání schránky

4. Na podanou stížnost dostanete rychlou a plnohodnotnou odpověď zpravidla do 20 pracovních dnů od jejího zaevidování

5. **Stížnost řeší vždy vedoucí pracovník toho oddělení, kterého se stížnost týká. Stížnost proti vedoucímu oddělení řeší ředitel. Stížnost proti řediteli šetří komise vedoucích pracovníků, v případě zjištěného pochybení je věc předána k vyřízení na Krajský úřad Pardubického kraje**
6. **Při řešení stížnosti se postupuje podle samostatného předpisu „Pravidla pro podávání a vyřizování stížností“. Pokud budete chtít, můžete být u toho, když se bude vaše stížnost projednávat**
7. **Máte právo, aby vás při podání a řešení stížnosti kdokoli zastupoval**
8. **Až bude stížnost vyřízena, dostanete o tom vždy písemné vyrozumění, pokud předem neřeknete, že takový dopis nežadáte**
9. **Pokud budete nespokojeni s vyřízením stížnosti, můžete se obrátit se žádostí o přešetření na jiné orgány a instituce. Které to jsou a kontakty na ně jsou uvedeny ve zmiňovaném předpisu a rádi vám je poradí všichni pracovníci Domova pod Kuňkou.**

Nebojte se stěžovat.

Vaše stížnosti jsou pro nás důležitým zdrojem informací:

- ❖ spokojenosti s poskytovanými službami
- ❖ zda služby odpovídají vašim potřebám
- ❖ jak zlepšit kvalitu poskytovaných služeb