

PRAVIDLA PRO PODÁVÁNÍ A VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ – UŽIVATELE CHRÁNĚNÉHO BYDLENÍ

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
- ❖ odeslat poštou na adresu Domov pod Kuňkou, Ráby 162, 533 52 Staré Hradiště
- ❖ e-mailem na adresu info@dpkr.cz nebo na jinou adresu zjištěnou například z kontaktů na webových stránkách – www.dpkr.cz
- ❖ telefonicky na číslo 466 415 636

2. Stížnost můžete vyjádřit:

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

3. Všechny stížnosti se předávají k vyřízení nejpozději následující den od podání

4. Na podanou stížnost dostanete rychlou a plnohodnotnou odpověď zpravidla do 30 dnů od jejího zaevidování

5. Stížnost řeší vždy vedoucí pracovník toho oddělení (nebo služby), kterého se stížnost týká. Stížnost proti vedoucím pracovníkům 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 někdo zastupoval – například opatrovník, příbuzný apod.**
- 8. Až bude stížnost vyřízena, dostanete o tom vždy písemné vyrozumění, pokud předem výslovně neřeknete, že takový dopis nechcete**
- 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**