



Stížnosti

Pan, paní:.....

1. Stížnost

Když se něco člověku nelíbí, může podat stížnost.

Nikdo nemůže člověku, který si stěžuje, nadávat nebo ubližovat.

2. Pravidla stížností

Každý zájemce o službu je seznámen s pravidly stížností.

Klient dostane pravidla při zahájení služby.

Pracovník může Klientovi pravidla na požádání znovu vytisknout.

Pravidla jsou v každém domě u Schránek stížností.

3. Podání stížnosti

Stěžovat si může klient nebo jiný člověk.

Klient může stížnost říct pracovníkovi, který stížnost napíše na papír.

Klient může stížnost napsat a vhodit do Schránky stížností.

Klient se nemusí pod stížnost podepsat, když nechce.

4. Schránky stížností

Klient může svojí stížnost dát do Schránky stížností.

Schránky stížností jsou v každém domě na každém patře.

Schránky stížností vybírá sociální pracovnice s pracovníkem.

5. Řešení stížnosti

Na řešení stížnosti pozve pracovník lidi, kterých stížnost týká.

Lidi si o stížnosti popovídají a najdou řešení.

Stížnost musí být vyřízena do třiceti dnů.

Těžká stížnost musí být vyřízena do dvou měsíců.

O vážné stížnosti se musí dovědět ředitel.

Řešení stížnosti musí pracovník napsat.

Když klient neumí číst, pracovníci klientovi řešení přečtou.

Řešení stížnosti bez podpisu pověsí pracovník na nástěnku u vchodu.

6. Nespokojenost s řešením stížnosti

Když není člověk s řešením stížnosti spokojený, může Stížnost řešit znovu u těchto lidí:

- **ředitel DOZP Rudné u Nejdku, Rudné č.8, Vysoká Pec, 362 21, telefon 350 990 030**
- **ředitel odboru sociální péče magistrátu hlavního města Prahy, Charvátova 145, Praha 1 11000, telefon: 236 00 4100**
- **Český helsinský výbor, Ostrovského 353/3, 150 00 Praha – Smíchov**
- **vedoucí oddělení Veřejného ochránce práv uživatelů sociálních a zdravotních služeb HMP, Jungmannova (Škodův palác) 35/29, 3. patro, č. dveří 358, telefon: 256 005 459/930,**
- **Kancelář veřejného ochránce práv, Údolní 39, Brno 602 00, telefon: 542 542 111, 542 542 888, email: podatelna@ochrance.cz**

Podpis klienta:.....

Datum, jméno a podpis pracovníka, který klienta s pravidly seznámil:

.....