

## Stížnosti a připomínky uživatelů na kvalitu, nebo způsob poskytovaných služeb

Uživatelé si mohou sami, nebo prostřednictvím svých zástupců, stěžovat na kvalitu, nebo způsob poskytování sociálních služeb, aniž by tím byli ohroženi, nebo jakkoli znevýhodněni.

Stížnost na poskytování služeb podává uživatel ústně, nebo písemně ředitelce organizace na adresu:

**Naděžda Matějková**  
**Pečovatel'ská služba města Dobříše**  
**Dukelské nám. 443**  
**263 01 Dobříš**  
e-mail: [ps.dobris@seznam.cz](mailto:ps.dobris@seznam.cz)  
tel.: 318 522 874

Po předchozí dohodě je možnost i osobní návštěvy ředitelky v domácnosti uživatele.

Stížnost lze podat v kterýkoli pracovní den od 9.30 do 15. 00 hodin.

Po prošetření všech faktů, nejpozději však **do 30 dnů od podání stížností je ředitelka zodpovědná, že uživatel (nebo jeho zástupce) dostane ke své stížnosti vysvětlení a případně návrhy a postupy řešení, a to v takové formě, aby byla zajištěna maximální srozumitelnost.**

Není-li uživatel (zástupce) spokojen s vyřízením stížnosti, může do 15 dnů po obdržení sdělení závěru ke stížnosti, podat stížnost ke zřizovateli organizace: **Město Dobříš, Mírové nám. 119, 263 01 Dobříš.**

Stížnost nesmí projednávat vedoucí organizace, pokud je tato stížnost přímo zaměřena k její osobě.

Pokud je uživatel (zástupce) přesvědčen, že jeho zájmy nejsou uspokojeny a důvody (předmět stížnosti) přetrvávají, je možnost obrátit se se stížností přímo na **MPSV, odbor sociálních služeb, Na Poříčním právu 1/376, 128 01 Praha**, popřípadě pak dále na **Kancelář veřejného ochránce práv – Údolní 1/376, 602 00 Brno**; dále na **Český helsinský výbor – ČHV, Jelení 5, 118 00 Praha 1**

Uživatel má možnost sdělit stížnost i prostřednictvím **schránky důvěry** umístěné v přízemí sídla organizace.

V případě, že je stížnost anonymní, a není zřejmé komu písemně odpovědět, bude stížnost projednána a výsledek řízení zveřejněn na nástěnce organizace u vchodu sídla organizace.

## Definice

**Stížnost** je oprávněný protest uživatele na kvalitu, nebo nesprávný pracovní postup poskytovatele sociálních služeb.

**Připomínka** je vyjádření uživatele, které upozorňuje na případné nedostatky.

**Stížnosti i připomínky** uživatelů služeb vždy vedou ke zkvalitňování a k rozvoji sociálních služeb.

**Výběr schránky** je proveden vedoucím organizace za přítomnosti svědka 1x týdně (v pátek).