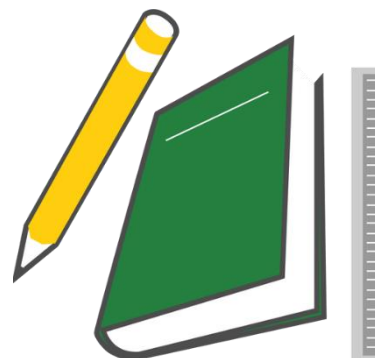


Pravidla pro podávání a vyřizování stížností na kvalitu nebo způsob poskytované péče v Centru denních služeb Klatovy, Podhůrecká 815/III.

Stížnostmi na kvalitu nebo způsob poskytované péče se zabývá Standard kvality sociálních služeb č. 7, který je podrobně zpracován a uložen v tištěné podobě v kanceláři sociální pracovníce CDS Klatovy. Z něho vychází tato pravidla.

KDO může podat stížnost?

- **KLIENT** (uživatel sociální služby)
- **JINÁ OSOBA** nebo **INSTITUCE**, jednající v zájmu klienta



KOMU můžete svoji stížnost předat?

- **PRACOVNÍCI SOCIÁLNÍ SLUŽBY** (pečovatelce)
- **SOCIÁLNÍ PRACOVNÍCI**
- **VEDOUcí CENTRA**

JAK můžete podat stížnost?

- **PÍSEMNĚ** (dopisem, e-mailem)
- **ÚSTNĚ** přímo zaměstnanci nebo telefonicky
- **ANONYMNĚ** - písemně do schránky „PŘIPOMÍNKY, PODNĚTY, STÍŽNOSTI“ (která je umístěna na chodbě v přízemí), nebo poštou.

JAKÝM ZPŮSOBEM se bude Vaše stížnost řešit?

- Nejprve bude proveden zápis o podané stížnosti
- Poté pověřený pracovník prošetří Vaši stížnost a sepiše průběh šetření. Vypracuje návrh odpovědi stěžovateli (v případě, kdy je znám).
- Poté bude stěžovatel informován o výsledku prošetřené stížnosti.

- Byla-li stížnost oprávněná, jsou přijata taková opatření, aby v budoucnosti ke stejné události nedocházelo.

Jaká je **LHŮTA** k vyřízení Vaší stížnosti?

30 dnů od podání stížnosti. V mimořádných případech lze stanovit i lhůtu delší, tzv. náhradní. V tomto případě budete o prodloužení lhůty informován.



Je možné se proti vyřízení stížnosti **ODVOLAT**?

Samozřejmě. Můžete se domáhat o přešetření stížností u nadřízených orgánů:

- MěÚSS Klatovy, p.o., Balbínova 59/I., Klatovy
- Městský úřad Klatovy
- Krajský úřad Plzeň
- Ministerstvo práce a sociálních věcí
- Další instituce, které se zabývají ochrannou lidských práv.

Je se stížnostmi dále pracováno?

ANO. Pravidelně 1x za rok stížnosti vyhodnocujeme a bereme je jako podnět ke zlepšování a zkvalitňování našich služeb.

Věřme, že se nám podaří společnými silami stížnosti na způsob a poskytování naší služby vyřešit ke spokojenosti klientů i zaměstnanců centra. Řešit však můžeme pouze to, o čem se dozvíme. Pokud jste s naší službou spokojeni – řekněte to ostatním, pokud ne, řekněte to **NÁM**.

V Klatovech dne 1. 7. 2016, kolektiv zaměstnanců CDS Klatovy