

# Postup pro podávání stížností

## Kdy a na co si mohu stěžovat?

**Stěžovat si můžete vždy, když se Vám něco nelíbí nebo chcete, aby se něco změnilo:**

- když nejste spokojen(a) s kvalitou služby
- když nejste spokojen(a) se způsobem poskytování služby
- jiný důvod nespokojenosti

## Kde, kdy a komu si mohu stěžovat?

**Stěžovat si můžete:**

- starostovi města
- tajemníkovi města
- sociální pracovníci města
- pečovatelkám

## Jak si mohu stěžovat?

**Stížnost můžete podat buď sami, nebo za pomoci kteréhokoliv zaměstnance či osoby, které důvěřujete a na kterou se můžete spolehnout:**

- písemně, stížnost je vhodné adresovat starostovi města
- ústně
- anonymně do schránky ve vestibulu Městského úřadu
- všemi uvedenými způsoby za pomoci někoho jiného (rodina, přítel, zákonný zástupce, atd.)

## Kdo bude stížnost řešit a jak se dozvím o výsledku stížnosti?

Stížnost bude řešit skupina odpovědných zaměstnanců, odpověď Vám bude vždy doručena v písemné podobě a odpovědná osoba Vám vždy podá ústní vysvětlení.

## Co mám udělat, když nebudu s vyřešením stížnosti spokojen?

**Můžete se obrátit na:**

- Krajský úřad Plzeňského kraje, Škroupova 18, 306 13 Plzeň,
- Kancelář Veřejného ochránce práv, Údolní 39, 602 00 Brno,
- Asociaci občanských poraden, Senovážní nám. 24, 116 47 Praha 1
- Český helsinský výbor, Jelení 5, 118 00 Praha 1

## Nemusím se bát, když si budu stěžovat?

Přijaté stížnosti klientů jsou jedním z nástrojů potřebných ke zvyšování kvality poskytovaných sociálních služeb a stěžovatel nesmí být a nebude za podání stížnosti znevýhodňován ani jinak „trestán“.