

POSTUP PŘI 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

KOMU SI MOHU STĚŽOVAT?

- starostovi Města Bělá nad Radbuzou, tel. 379 432 012, 602 372 495
- sociální pracovníci Města Bělá nad Radbuzou, tel. 379 432 010, 775 664 596
- zaměstnancům pečovatelské služby Města Bělá nad Radbuzou

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 nebo elektronicky, stížnost je vhodné adresovat starostovi nebo sociální pracovníci
- ústně
- za pomoci někoho jiného, který Vás může zastupovat i při vyřizování stížnosti

KDO BUDE STÍŽNOST ŘEŠIT A JAK SE DOZVÍM O VÝSLEDKU STÍŽNOSTI?

Stížnost bude řešit sociální pracovnice, odpověď Vám bude doručena písemně do 30 dnů.

NEMUSÍM SE BÁT, KDYŽ SI BUDU STĚŽOVAT?

Přijaté stížnosti uživatelů jsou jedním z nástrojů potřebných ke zvyšování kvality poskytovaných sociálních služeb a podání stížnosti nebude mít vliv na poskytovanou sociální službu.

CO MÁM UDĚLAT, KDYŽ NEBUDU S VYŘEŠENÍM STÍŽNOSTI SPOKOJEN/A?

Můžete se obrátit na:

- Krajský úřad Plzeňského kraje, Škroupova 18, 306 13 Plzeň
- Kancelář veřejného ochránce práv, Údolní 39, 602 00 Brno
- Český helsinský výbor, z.s., Štefánikova 216/21, 150 00 Praha 5
- Občanská poradna Plzeň, Prokopova 25, 301 00 Plzeň