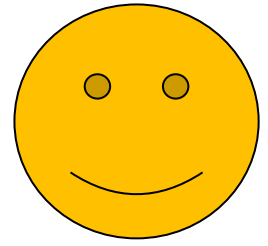




Něco se Vám nelíbí nebo naopak??

Podělte se o to s námi!



PRAVIDLA

Jak podat požadavek, připomínku, stížnost na kvalitu a způsob poskytování sociálních služeb nebo pochvalu?

Stížnost je informace týkající se porušení práv občanů. Mezi stížnosti řadíme i náměty, požadavky a připomínky. Stížnosti slouží jako podklad pro zkvalitnění našich služeb!

Kdo může stížnost podat? Stížnost může podat kdokoli, nejen Osoba sociální služby, ale v jeho zájmu jakýkoliv občan. Může si zvolit svého zástupce.

Komu? Stížnost se podává klíčovým pracovníkům nebo pracovníkům, kterým důvěřujete. Se stížností se můžete obrátit na sociální pracovníci organizace.

Jak? Stížnost můžete nahlásit osobně – ústně, písemně, poštou, anonymně – do schránky, telefonicky na tel. č.: 720 590 440 ředitelka organizace Mgr. Lenka Rysková, e-mail: info@pampeliska-ss.com 774 680 165 vedoucí pečovatelské Tereza Fujava, e-mail: pspampeliska@pampeliska-ss.com nebo na webových stránkách Pampelišky www.pampeliska-ss.cz

Poštou lze zasílat na adresu:

Pečovatelská služba Pampeliška, z.ú., Nádražní nám. 845/10, 415 012 Teplice

Pečovatelská služba Pampeliška, z.ú., Církvice 26, 403 02 Ústí na Labem.

Stížnosti **vyřizuje** sociální pracovnice nebo ředitelka organizace. Stížnosti se vyřizují bezodkladně, nejdéle do 30 dnů. O prošetření stížnosti a vyvozených závěrech dostane stěžovatel písemné vyrozumění.

Osoba se může dále obrátit na:

Veřejného ochránce práv, Údolní 39, Brno, podatelna@ochrance.cz

Český helsinský výbor, Ostrovského 253/3, Praha 5, www.helcom.cz

Občasně poradny, které jsou nezávislým místem, bezplatné, důvěrné a nestranné pomoci, provázející občany při jejich obtížích.

Při případných pochvalách postupujte stejným způsobem

S případnými otázkami se obraťte na sociální pracovníci organizace, která Vám ráda poradí nebo přímo na svého pracovníka v sociálních službách.

STÍŽNOST NEBUDE NIKOMU NA ÚJMU! ZA STÍŽNOST NEBUDE NIKDO ZNEVÝHODŇOVÁN!