Řád stížností - informace pro klienty

Máte-li pocit, že se náš pracovník vůči Vám nezachoval správně, byl hrubý nebo málo vstřícný, nebo se Vám zdá, že naše služby nejsou dostatečně kvalitní apod., máte právo si stěžovat. Stížnost můžete podat ústní nebo písemnou formou. Váš pracovník může vyřizovat jen ty stížnosti, které se týkají věcí, jež je možné okamžitě napravit. Jinak se se svými stížnostmi obracejte na koordinátorku služeb pro rodiny, Martinu Volfovou. Pokud chcete stížnost podat ústní formou, můžete tak učinit v kanceláři CHSD na adrese Stavební 415/3, Děčín I , po předchozí telefonické nebo mailové domluvě: telefon 728 931 930, mail: asistencnisluzbadc@gmail.com. Při podání stížnosti se můžete nechat rovněž zastupovat. V tom případě však musíte dát k zastupování písemný souhlas přímo v naší kanceláři, nebo se Váš zástupce musí prokázat notářsky ověřenou plnou mocí a občanským průkazem.

Písemné stížnosti je možné podávat na výše uvedeném emailu nebo adrese, akceptujeme i anonymní stížnosti, u kterých je ale vždy menší šance na patřičnou nápravu.

Koordinátorka služeb je povinna se každou stížností pečlivě zabývat, do osmadvaceti dnů ji vyřídit a poté Vás bez zbytečného odkladu o jejím vyřízení a případné nápravě informovat. Součástí informací budou i instrukce, jak postupovat, pokud byste se chtěl proti způsobu vyřízení stížnosti dále odvolat.

Stížnosti na práci koordinátorky služeb pro rodiny je možné podat ústně nebo písemně u ředitelky Bc. Jitky Repešové na adrese Stavební 415/3, Děčín 1 nebo na emailu repesova@chsd.cz (ústní forma je ale možná pouze po předchozím objednání), dále u těchto nezávislých institucí:

Krajský úřad Ústeckého kraje
Odbor sociálních věcí
Oddělení plánování a registrace sociálních služeb
Velká Hradební 3118/48
400 02 Ústí nad Labem

Veřejný ochránce práv
Údolní 39
602 00 Brno
www.ochrance.cz