

Vážení přátelé,

služby poskytované v Chráněném bydlení Deblín (CHBD) chápeme jako výsledek spolupráce mezi pracovníky CHBD a uživateli, příbuznými uživateli či jejich přáteli. Vítáme proto všechny Vaše podněty nebo připomínky týkající se možného zlepšení služeb. Uvědomujeme si, že nemusíte být vždy spokojeni. V takovém případě máte samozřejmě právo podat stížnost.

STÍŽNOST

- má právo podat **KAŽDÝ** (uživatel, příbuzný, přítel, opatrovník), stížnost lze podat i **anonymně**,
- lze podat
 - **ÚSTNĚ** (osobně, telefonicky)
 - **PÍSEMNĚ** (osobně, poštou, e-mailem, do schránky umístěné v mezipatře CHBD),
- **je povinen přijmout každý pracovník CHBD**, na kterého se obrátíte, vyřizovat ji bude vedoucí CHBD.

Každý má možnost zvolit si nezávislého zástupce, který ho bude při vyřizování stížnosti zastupovat nebo který bude jednání přítomen.

Stížnost musí být prošetřena a vyřízena bez zbytečných průtahů, nejdéle však do 30 dnů ode dne doručení.

Pokud nejste spokojeni s vyřízením stížnosti je možnost nechat ji prověřit Ministerstvem práce a sociálních věcí (kontakt: Na Poříčním právu 1/376, 128 01 Praha 2)

Při vyřizování stížnosti postupujeme podle **Pravidel pro podávání a vyřizování stížností**, které jsou uloženy u sociální pracovnice a u pracovníků v sociálních službách CHBD.