



Domov pro seniory Pelhřimov

Radětiínská 2305, 393 01 Pelhřimov

www.dpsp.cz

poskytovatel sociálních služeb

ZPŮSOB PODÁVÁNÍ STÍŽNOSTÍ, PODNĚTŮ A POCHVAL

V případě, že jste nebo naopak nejste spokojen(a) s našimi službami, můžete podat pochvalu, podnět či stížnost a to následujícími způsoby

- **Ústně** může být podána kterémukoli zaměstnanci, který provede písemný záznam a vhodí jej do schránky ve vestibulu.
- **Písemně** do schránky ve vestibulu chodby v prostorách u výtahů v přízemí nebo přenosné schránky na bytě, schránka je označená „Schránka pro podávání stížností, pochval, námětů“, elektronickou poštou – **ředitel zařízení – reditel@dpsp.cz**
vedoucí ekonomického úseku – mmiratska@dpsp.cz
vedoucí úseku přímé péče – vedoucipop@dpsp.cz
vedoucí úseku volnočasových aktivit – lvitu@dpsp.cz
vedoucí provozního úseku – provozni@dpsp.cz
vedoucí stravovacího úseku – kuchyne@dpsp.cz
- **Telefonicky** – pracovník vyzve k písemnému sdělení, jinak předá v písemné formě k evidenci – **ředitel zařízení - 565 301 258**
vedoucí ekonomického úseku – 565 301 257
vedoucí úseku přímé péče - 565 301 256
vedoucí úseku volnočasových aktivit – 565 301 259
vedoucí provozního úseku – 565 301 267
vedoucí stravovacího úseku – 565 301 252
- **Jakýmkoliv vyjádřením nespokojenosti** u klientů neschopných běžné verbální komunikace.

Na vyřešení Vaši stížností a podnětu máme lhůtu **30 pracovních dní**. Anonymní stížnost a podnět se dle závažnosti řeší neprodleně, avšak max. doba pro vyřízení jsou 4 měsíce.

Pokud nebudete s vyřízením stížnosti spokojeni, můžete se obrátit na:

- Zřizovatele organizace – Město Pelhřimov, Masarykovo nám. 1, 39301 Pelhřimov
- Krajský úřad Jihlava - vedoucí odboru sociálních věcí, Žižkova 57, 587 33 Jihlava
- Kancelář Ombudsmana - Veřejný ochránce práv, Údolní 39, 602 00 Brno
- Český helsinský výbor, Ostrovského 253/3, 150 00 Praha 5

Schválil:

Bc. Kratochvílová Petra, DiS.
ředitelka