JAK SI STĚŽOVAT?

- Máte **výhrady** k tomu jakým způsobem nebo v jaké kvalitě je vám poskytována pečovatelská služba?
- **Nelíbí** se vám chování zaměstnanců vůči vám, někomu jinému?

NEVÍTE, CO S TÍM?!

- Nebojte se stěžovat si, jde nám o vaší spokojenost!
- **Kdo:** stížnost můžete přednést osobně nebo si vybrat zástupce, který to udělá za vás
- **Komu:** stížnost vyřídí **sociální pracovnice Kateřina Petrová** (v případě její nepřítomnosti sociální pracovnice Věra Vernerová, DiS.) nebo paní ředitelka **Mgr. Jana Balcarová**
- **Kde:** kanceláře v přízemí Oázy (T. G. M. 1424, Nové Město nad Metují, t: 491 470 476, 775 070 481, email: terenni.socialni@msss.cz, reditel@msss.cz); kancelář v přízemí Nájemního domu s pečovatelskou službou v ulici Českých bratří 1145
- **Kdy:** Po 7.00 – 17.00, Út - Pá, 7.00 - 15.30 h středy: Nájemní dům Českých bratří 1145 Nové Město nad Metují, 6.30 – 15.00
- Je pro Vás obtížné do kanceláře dojít? Sociální pracovnice za vámi dojede. Můžete se obrátit na

kohokoliv ze zaměstnanců pečovatelské služby, který jí váš vzkaz předá.

- **Jak:** písemně (poštou, e-mailem, na nájemních domech s pečovatelskou službou do označených schránek na stížnosti) nebo ústně – buď přímo sociální pracovnici, paní ředitelce nebo prostřednictvím vámi vybraného zástupce
- **Způsob vyřízení stížnosti:**
  - písemný – stížnost bude spolu s vámi (vaším zástupcem) **zaznamenána**
  - způsob **řešení** bude domluvený spolu s vámi (vaším zástupcem)
  - způsob **vyřešení** stížnosti vám bude předán písemně
- **Co když budete s vyřízením stížnosti nespokojeni?**
- v takovém případě se můžete obrátit např. na:
  - radu města Nové Město nad Metují, Náměstí Republiky 6 (nadřízený orgán Oázy)
  - Veřejného ochránce práv, Údolní 658/39, 602 00 Brno, tel: 542 542 111
  - Český helsinský výbor, Štefánikova 216/21, Praha 5, tel: 257 221 142

- **VAŠÍ STÍŽNOSTÍ SE BUDEME ZABÝVAT, ZPŮSOB ŘEŠENÍ DOHODNEME SPOLEČNĚ**