

# STÍŽNOSTI

Každý uživatel má možnost stěžovat si na kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb. Uživatel si může zvolit nezávislého zástupce, který ho bude při vyřizování stížnosti zastupovat.

## Jak podat stížnost?



- ústně - řediteli nebo jejímu zástupci



- písemně - řediteli nebo jejímu zástupci

- poštou na adresu poskytovatele

- e-mailem na e-mailovou adresu: [info@senioriluhacovice.cz](mailto:info@senioriluhacovice.cz)



- do schránky na stížnosti v objektu Penzion SPOKOJENÉ STÁŘÍ

## Kdo bude stížnost vyřizovat?

Za vyřízení stížnosti odpovídá ředitel.

## Do kdy bude stížnost vyřízena?



- do 30-ti dnů obdržíte písemnou odpověď

- odpověď na anonymní stížnost (bude-li obsahovat dostatek informací k prošetření) najdete do 30-ti dnů na nástěnce v recepci objektu Penzion SPOKOJENÉ STÁŘÍ

## Nejste spokojeni s vyřízením své stížnosti?

Máte právo obrátit se na zřizovatele nebo např. na tyto nezávislé orgány:

### Krajský úřad Zlínského kraje

Odbor sociálních věcí

Tř. Tomáše Bati 21

761 90 Zlín

tel: 577 043 111,

e-mail: [podatelna@kr-zlinsky.cz](mailto:podatelna@kr-zlinsky.cz)

### Veřejný ochránce práv

Údolní 39

602 00 Brno

tel: 542 542 111

e-mail: [podatelna@ochrance.cz](mailto:podatelna@ochrance.cz)

### Ministerstvo práce a soc. věcí

Odbor sociálních věcí a zdravotnictví

Na Poříčním právu 1/376

128 01 Praha 1

tel: 221921111, e-mail: [posta@mpsv.cz](mailto:posta@mpsv.cz)

### Český helsinský výbor

(budova Úřadu práce MČ Praha 5, 1. patro)

Štefánikova 21

150 00 Praha 5

tel: 257 221 142, e-mail: [sekr@helcom.cz](mailto:sekr@helcom.cz)