



Stížnost je vyjádřená nespokojenost vyžadující odezvu nebo podání jakéhokoliv oznámení, v němž uživatel napadá kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb.

Kdo

stěžovat si může uživatel služby nebo v jeho zájmu kterýkoliv občan

Jak

- ústně,
- písemně,
- zápisem do knihy stížností u vedoucí,
- anonymně do schránky na stížnosti

Kdy

- kdykoliv, dle závažnosti a naléhavosti stížnosti;

Komu

- pečovatelce nebo jinému zaměstnanci;
- vedoucí Pečovatelské služby,
Mgr. Helena Duchková, 28. října 812, Turnov
tel. 481 322 814, 777 767 870
e-mail: h.duchkova@zsst.cz
- ředitelce ZSST – Ing. Jana Maříková, 28. října 812,
Turnov, tel. 481 324 115, 775 134 098,
e-mail: j.marikova@zsst.cz, info@zsst.cz

Stále ještě nejste spokojeni? Můžete se odvolat u:

- **Mgr. Hana Kocourová**, vedoucí odboru sociálních věcí města Turnova, Skálova 466, 511 01 Turnov, tel. 481 366 854;
- **Mgr. Petra Houšková**, místostarostka města Turnova, Ant. Dvořáka 335, 511 01 Turnov, tel. 481 366 224;
- **Kancelář veřejného ochránce práv**, Údolní 39, 602 00 Brno, tel. 542 542 888;
- **Český helsinský výbor**, Štefánikova 216/21, 150 00 Praha 5, tel. 770 127 828 nebo 773 115 951.

Zásady vyřizování stížností:

- ❖ Stížnost bude vyřízena bez zbytečných průtahů, nejdéle do 28 kalendářních dnů, a stěžovatel bude písemně vyrozuměn.
- ❖ Při vyřizování bude respektováno soukromí a lidská práva stěžovatele.
- ❖ V případě, že skutečná lhůta překročí daný termín, příjemce stížnosti uvědomí stěžovatele o této skutečnosti a důvodech písemně.
- ❖ Stěžovatel má možnost si svobodně zvolit nezávislého zástupce, který ho bude při vyřizování stížnosti zastupovat nebo doprovázet.
- ❖ Stížnost není důvodem pro ukončení poskytované služby ani k diskriminujícímu jednání ze strany poskytovatele služeb.
- ❖ Na žádost stěžovatele bude zachována mlčenlivost o jeho totožnosti.