**Informace ke způsobu podávání stížností, připomínek a přání**

V našem zařízení máme následující postup pro podávání a vyřizování stížností:

* Stížnost nebo připomínku je možné podat písemně, anonymně, ústní formou nebo prostřednictvím druhé osoby či instituce.
* Právo na podání stížnosti či připomínky má každý bez výjimky.
* Písemně a anonymně můžete podávat stížnosti do *„schránek stížností a připomínek“* umístěných na chodbě každého oddělení, které se vybírají pravidelně každou středu.
* Ústní stížnost pak můžete podat v kanceláři sociálních pracovnic, kde s vámi sepíšeme *„formulář pro podání stížností,“*
* Všechny stížnosti jsou evidovány a předány řediteli zařízení.
* Lhůta k vyřízení stížnosti je 30 dnů, nejdéle do 60 dnů, ode dne jejího obdržení, během které budete o výsledku informováni písemně.
* V případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti máte možnost opět podat stížnost či připomínku, nebo se odvolat například na:
* *Krajský úřad Středočeského kraje, Borovská 11, 150 21 Praha 5*
* *Kancelář Veřejného ochránce práv, Údolní 39, 602 00 Brno*
* *Ministerstvo práce a soc. věcí, Na Poříčním právu 1/376, 128 01 Praha 2*

Nebo zavolat na bezplatnou telefonní linku *800 157 157 (Seniorská linka)*