**Stížnost na kvalitu služby**

**Co je stížnost?**

Stížnost je, když se Vám něco nelíbí a chcete, aby to bylo jinak. Proto to napíšete nebo řeknete svému klíčovému pracovníkovi, vedoucí na Vašem oddělení nebo přímo paní ředitelce, kterou si můžete pozvat přímo na pokoj.

**Je správné si stěžovat:**

když Vám někdo ubližuje, mluví o Vás ošklivě, nelíbí se Vám, jak se k Vám chová

* *.je k Vám někdo nespravedlivý*
* *máte něčeho málo*
* *někdo Vám něco vzal nebo zakázal*
* *máte na něco právo a někdo Vám v tom brání*
* *musíte dělat věci, které se Vám nelíbí nebo Vás nebaví*

Když se Vám něco nelíbí, řekněte to hned, je v pořádku, když na takové situace upozorníte Vy osobně nebo můžete oslovit někoho, komu důvěřujete a kdo to umí říct za Vás. Pomoci Vám může třeba někdo z rodiny, přítel, pracovník na oddělení.

Stížnost můžete také vhodit do některé ze schránek, které jsou na každém poschodí. Pokud chcete, můžete podat stížnost i anonymně, tj. bez svého podpisu.

Když to jde, vyřeší se Vaše stížnost hned, nejdéle však do 30 dnů.

Každou Vaši stížnost musíme vyřídit. Na každou Vaši stížnost musíme odpovědět.

**Když se Vám naše odpověď nebudete líbit, můžete si podat stížnost na níže uvedené:**

· *Město Hořice - starosta, Ing.arch. Martin Pour, nám. Jiřího z Poděbrad 342, 508 19 Hořice (zřizovatel Domova)*

· *Veřejný ochránce práv - Údolní 39, 602 00 Brno*