

## INFORMACE PRO PODÁVÁNÍ A VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ A PŘIPOMÍNEK

Vážení,

každý uživatel odlehčovací služby má právo stěžovat si na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby.

**STÍŽNOST** – vyjádření nespokojenosti vyžadující odezvu. Nemusíte mít obavu podat stížnost. Za podání stížnosti nebudete nijak postihováni, naopak stížnosti jsou využívány ke zvýšení kvality sociální služby. Stížnosti se řeší individuálně, na Vaši žádost bude zachována mlčenlivost o Vaši totožnosti.

**PODNĚT, PŘIPOMÍNKA** – týká se spíše návrhu na zvýšení kvality či rozsahu a způsobu poskytování služeb. Pokud na tom uživatel služby netrvá, neřeší se písemně, organizace/vedoucí služby je řeší v rámci operativní komunikace.

Stížnost můžete podat:

- ❖ **ÚSTNĚ** – sám, prostřednictvím každého pracovníka služby, člena rodiny, jiného spoluživatele či jakéhokoliv jiného občana, který jedná ve Vašem zájmu a který zkontaktuje pověřeného pracovníka
- ❖ **PÍSEMNĚ** – sám, prostřednictvím každého pracovníka odlehčovacích služeb, člena rodiny, jiného spoluživatele nebo jakéhokoliv občana či instituce, který jedná ve Vašem zájmu, vhozením do schránky na připomínky, náměty a stížnosti (která je umístěna u vchodových dveří ve službě), poštou nebo přímo předáním pověřené pracovníci. Písemné stížnosti je možné rovněž zaznamenat do knihy přání a stížností (která je umístěna v přízemí budovy „C“ vedle hlavního vchodu)
- ❖ **ANONYMNĚ** – vhozením do schránky na připomínky, náměty a stížnosti bez uvedení Vašeho jména nebo zápisem do knihy přání a stížností

Schránka na připomínky, náměty a stížnosti je vybírána 1x týdně vždy v pátek sociální pracovníci a dalším jedním pracovníkem. V případě, že je ve schránce stížnost, okamžitě ji předá vedoucí služby, která ji zapíše do evidence a stvrdí podpisem všech zúčastněných osob.

Stížnosti jsou vyřizovány písemně a jsou evidovány v Evidenci stížností a mají svá pořadová čísla. Sepisováním, evidencí a vyřizováním stížností je pověřena vedoucí pracovnice.

Máte možnost zvolit si nezávislého zástupce (např. známého), který Vás bude při vyřizování stížností zastupovat.

Vedoucí pracovnice prověřuje stížnosti vždy ve spolupráci se sociální pracovníci a s nadřízeným pracovníkem, proti kterému stížnost směřuje, pokud nedoručí k vyřešení, řeší

toto ředitel organizace. O výsledku řešení, popřípadě o přijatých opatřeních, budete vždy písemně i ústně vyrozuměni vedoucí pracovníci. Anonymní stížnosti budou projednávány na pravidelné poradě zaměstnanců a jejich řešení bude vyvěšeno v prostorách OS.

Lhůta pro vyřízení stížnosti je nejpozději do 30 dnů. Pokud by byla lhůta překročena, budete o důvodech překročení lhůty písemně informováni.

❖ **KONTAKTY SLUŽBY:**

**Odlehčovací služby**

**Vančurova 17, 669 02 Znojmo**

**Tel.: 739 389 088, e-mail: svobodova.m@ssznojmo.cz**

**Centrum sociálních služeb Znojmo, příspěvková organizace**

**U Lesíka 3547/11, 669 02 Znojmo**

**Ředitelka organizace: Mgr. Radka Sovjáková, DiS.**

**tel.: 515 225 367, e-mail: reditelka@cssznojmo.cz, <https://www.cssznojmo.cz>**

V případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti se můžete obrátit k nadřízenému nebo nezávislému orgánu:

Městský úřad Znojmo  
vedoucí sociálního odboru  
náměstí Armády 1213/8  
669 02 Znojmo  
Tel.: 515 216 557

Krajský úřad Jihomoravského kraje  
odbor sociálních věcí  
Žerotínovo nám. 449/3  
601 82 Brno  
Tel.: 541 651 131

MPSV  
Na Poříčním právu 1  
128 00 Praha 2  
Tel.: 211 921 111

Kancelář veřejného ochránce práv  
Údolní 39  
602 00 Brno  
Tel.: 5425 42 111

Český helsinský výbor  
Štefánikova 21  
150 00 Praha 5  
Tel.: 220 515 188

Linka důvěry senior telefon  
Bezplatná linka pro seniory  
Tel.: 800 157 157

**NEBOJTE SE STĚŽOVAT SI  
NEBO PODÁVAT NÁMĚTY A PŘIPOMÍNKY,  
POMŮŽETE NÁM TÍM ZKVALITNIT NAŠE SLUŽBY  
A VY I OSTATNÍ SE U NÁS BUDETE CÍTIT LÉPE!  
DĚKUJEME!**