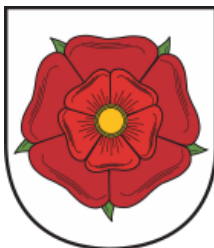


**MĚSTO
RADNICE
PEČOVATELSKÁ
SLUŽBA**

náměstí Kašpara
Šternberka 363
338 28 Radnice
IČO 00259021,
ISS: 5225734
tel. 371740815



JAK POSTUPOVAT v případě

...že se Vám **NELÍBÍ** poskytovaná pomoc a chcete si podat **STÍŽNOST**, což je sdělení, které upozorňuje konkrétním způsobem na nekvalitní nebo nevhodný způsob poskytnutí pečovatelské služby, na nevhodné jednání zaměstnanců poskytovatele, na skutečnosti, které nastaly v souvislosti s poskytovanými sociálními službami, a v jejichž důsledku došlo k újmě na zdraví, majetku nebo osobní cti uživatele služby nebo i jiné osoby

✓ ...máte k poskytované službě **PŘIPOMÍNKU**, tedy sdělení, které negativně hodnotí kvalitu nebo způsob poskytování pečovatelské služby. Toto sdělení však neobsahuje žádné konkrétní informace o tom, kdy, jakým způsobem a kým byla sociální služba nekvalitně poskytnuta – má zobecňující charakter

✓ ...chcete podat **NÁMĚT**, tedy takové sdělení, které pozitivním způsobem hodnotí poskytovanou sociální službu, navrhuje změny v poskytované sociální

službě, doplňuje či aktualizuje informace nezbytné pro poskytování sociální služby

1) KDO může podávat náměty, připomínky, stížnosti?

- Uživatel služby
- Uživatel prostřednictvím jiné osoby (návštěvy)
- Zákonný zástupce uživatele (opatrovník)
- Příbuzní uživatele
- Zaměstnanci

2) JAK mohou být náměty, připomínky, stížnosti podány?

- Ústně – osobně, telefonicky (řeší se ústně)
- Písemně – možné i elektronicky (řeší se písemně)
- Prostřednictvím schránky v DPS č. 70 a v DPS č. 242 (řeší se písemně)

3) NA KOHO je možné se obracet, KOMU námět, připomínku, stížnost PŘEDAT?

- Sociální pracovník města Radnice, tel. 371 740 815
- Tajemník MěÚ Radnice, tel. 371 740 814
- Starosta, tel. 371 740 812
- Pečovatelky, které mají povinnost podnět neprodleně (hned, jakmile to bude z provozních důvodů možné) nadřízenému pracovníkovi předat

- tel., 734 258 850 a 735 170 169
- Krajský úřad Plzeňského kraje, u kterého je společnost registrována jako poskytovatel sociálních služeb, Škroupova 18, 306 13 Plzeň

- Veřejná ochránkyně práv (ombudsman) Údolní 39, 602 00 Brno, e-mail: podatelna@ochrance.cz tel. (+420) 542 542 888
- Český helsinský výbor, Jelení 5, 118 00 Praha 1

- Další nezávislé orgány
- Stížnost lze podat také **ANONYMNĚ** a to do označené schránky v DPS č. 70 a v DPS č. 242. Písemná odpověď bude umístěna na nástěnku v té DPS, kde byla stížnost podána.

4) Jaké jsou LHŮTY pro vyřízení?

Do třiceti dnů od příjmu stížnosti, námětu nebo připomínky bude předána písemná odpověď.

U stížnosti, námětu a připomínky předané vhozením do schránky se lhůta 30 dnů počítá ode dne pravidelného výběru schránky (každé pondělí, anebo nejbližší pracovní den).

5) Jak obdržíte ODPOVĚď na stížnost, námět nebo připomínku?

Pokud bude pochvala nebo stížnost apod. **anonymní**, bude spolu s odpovědí do 30 dnů vyvěšena na nástěnku v přízemí té DPS, v jejíž schránce byla nalezena. Pokud z podstaty věci nebude možné vyvěsit konečnou odpověď, bude zde alespoň uvedena zpráva, jak řešení ve věci probíhá a v jakém časovém horizontu bude odpověď vyvěšena. **Závěr a odpověď** jsou vždy **písemné!** V případě **podepsané** pochvaly nebo stížnosti bude pisatel **kontaktován**

odpovědným pracovníkem do 28 dnů od obdržení.

6) Postup při Vaší NESPOKOJENOSTI S VYŘÍZENÍM stížnosti

V případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti se můžete obrátit na nadřízený orgán nebo na instituce sledující dodržování lidských práv s podnětem na prošetření postupu při vyřizování stížnosti poskytovatelem.

7) ORGÁNY, na které se můžete DÁLE obrátit

Pokud jste nespokojeni s vyřízením Vaší stížnosti, námětu, anebo připomínky, můžete se obrátit:

- Na tajemníka MěÚ Radnice
- Na starostu
- Na Krajský úřad Plzeňského kraje, u kterého je společnost registrována jako poskytovatel sociálních služeb - Škroupova 18, 306 13 Plzeň,
- Na veřejnou ochránkyni práv (ombudsmana) - Údolní 39, 602 00 Brno, podatelna@ochrance.cz, (+420) 542 542 888,
- Na Český helsinský výbor - Jelení 5, 118 00 Praha 1,
- Na další nezávislé orgány.

Poradenství v sociální oblasti, anebo pomoc při zprostředkování dalších kroků, Vám pomůže zajistit: Bc. Libuše Šmolíková, DiS, sociální pracovník města Radnice tel. 371 740 814, 737 997 830.