



Město Šenov
Radniční náměstí 300, 739 34 Šenov
Pečovatelská služba

Podávání a vyřizování stížností na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby

Klient pečovatelské služby má právo podat stížnost na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby.

Všechny stížnosti využíváme jako podněty ke zkvalitnění poskytování služby.

Kdo může stížnost podat:

- klient pečovatelské služby
- zvolený zástupce klienta

Způsob podání stížnosti:

- Ústně - osobně nebo telefonicky:
 - referentce pověřené vedením pečovatelské služby, Městský úřad Šenov, Radniční náměstí 300, kancelář č. 208, tel.: 596 805 842
 - pečovatelkám, Dům s pečovatelskou službou Šenov, Za Pomníkem 13, Šenov, tel.: 596 887 566
- Písemně:
 - doručená poštou na adresu Městský úřad Šenov, Radniční náměstí 300, 739 34 Šenov, příp. e-mailem: ecervenkova@mesto-senov.cz
 - podaná na podatelně v 1. poschodí Městského úřadu Šenov
 - vhozená do schránky Městského úřadu Šenov před vchodem do budovy
 - vhozená do schránky pečovatelské služby u kanceláře pečovatelek v domě s pečovatelskou službou

Kdo stížnost vyřizuje:

- referentka pověřená vedením pečovatelské služby, Městský úřad Šenov, správní odbor, Radniční náměstí 300, 739 34 Šenov
- vedoucí správního odboru, popř. tajemník, Městský úřad Šenov, Radniční náměstí 300, 739 34 Šenov - v případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti, popř. se stížností, která se týká referentky pověřené vedením pečovatelské služby

Způsob vyřízení stížnosti:

- ústní – o stížnosti sepíše referentka pověřená vedením pečovatelské služby záznam. Pokud to povaha stížnosti dovoluje, řeší se bezodkladně, nejdéle do 30 dnů ode dne přijetí stížnosti. O prošetření stížnosti a přijatých opatřeních je stěžovatel písemně informován (v případě, že jsou známy kontaktní informace).
- písemná – pokud to povaha stížnosti dovoluje, řeší se bezodkladně, nejdéle do 30 dnů ode dne doručení stížnosti. V případě nedodržení této lhůty z vážných důvodů, je klient uvědomen o důvodech prodloužení této lhůty. O prošetření stížnosti a přijatých opatřeních je stěžovatel písemně informován (poštou, e-mailem, příp. osobním předáním – dle způsobu podání stížnosti).
- anonymní - dle povahy a možností je nepodepsaná stížnost prošetřena bezodkladně, nejdéle do 30 dnů ode dne doručení stížnosti a přijatá opatření vyvěšena 60 dnů na informační nástěnce před kanceláří referentky pověřené vedením pečovatelské služby, Městský úřad Šenov, případně na nástěnce v domě s pečovatelskou službou.

V průběhu celého řízení od převzetí stížnosti až po písemnou odpověď stěžovateli respektujeme věk a zdravotní stav klientů, dbáme na srozumitelnost písemných odpovědí, případně poskytneme další ústní vysvětlení.

Stížnost může být také podána jiným orgánům a institucím – v případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti:

- Krajský úřad Moravskoslezského kraje, odbor sociálních věcí, ul. 28. října, 702 18 Ostrava
- Ministerstvo práce a sociálních věcí, Na Poříčním právu 1, 128 01 Praha
- Veřejný ochránce práv, Údolní 39, 602 00 Brno