

Postup pro podávání námětů a stížností na způsob a kvalitu poskytované služby

Vážení klienti,

Snažíme se o neustálé vylepšování našich služeb, a proto jsme rádi, když dostáváme připomínky od Vás, kteří naši službu přímo využíváte.

Zde máte k dispozici stručný popis toho, jak nám můžete svou připomínku nebo stížnost předat, jak s ní bude naloženo a jak Vás budeme informovat a našich dalších krocích.

Základní informace:

- každý uživatel naší služby může podávat náměty na zlepšení služby nebo si stěžovat na kvalitu nebo způsob jejího poskytování,
- stížnost mohou podat také rodinní příslušníci uživatelů, případně další osoby,
- za podání stížnosti není stěžovatel jakkoli způsobem sankcionován nebo znevýhodňován,
- každý má možnost zvolit si zástupce pro podání a vyřizování stížnosti,
- řešení stížnosti je využito ke zkvalitnění poskytování sociální služby a jejího provozu.

Jak je možné podat stížnost:

- ústně – kterémukoli zaměstnanci Sociálně odlehčovacího centra při osobním kontaktu.
- telefonicky – telefonicky na tel.: 2 – hlavní koordinátorka
- písemně – stížnost je možné vložit do schránky u nástěnky v přízemí naproti výtahu.
- stížnost je možné podat i anonymně
- u písemných stížností uveďte datum podání

Evidence a vyřízení stížnosti:

- stížnost je vždy zaevidována
- stížnost vyřizuje vedení Sociálně odlehčovacího centra, a to ve lhůtě 30 od přijetí stížnosti
- pokud je stížnost vedena proti vedení zařízení, řeší ji ředitelka organizace také do 30 dní od přijetí stížnosti. Stížnost proti ředitelce řeší její nadřízený na MČ Praha 7.
- výsledek projednání a vyřízení stížnosti je sdělen osobně přímo tomu, kdo stížnost podával, případně je zaslán e-mailem. Jestliže je stížnost anonymní, je její vyřízení uloženo do příslušné evidence, neboť není známo, komu má být doručeno.
- každá stížnost včetně jejího vyřízení je písemně evidována ve složce klienta

Pokud nebudete s vyřízením stížnosti spokojeni, můžete se obrátit na nadřízený organ, organizaci či instituci sledující dodržování lidských práv.

Seznam organizací a institucí sledujících dodržování lidských práv a základních svobod, na které je možné se obrátit při nespokojenosti s vyřízením stížnosti:

- ✓ **Nadřízený orgán – Úřad městské části Praha 7:**
 - adresa: nábr. Kpt. Jaroše 1000, Praha 7 17000
 - e-mail: podatelna@p7.mepnet.cz
 - web.: www.praha7.cz

- ✓ **na Kancelář Veřejného ochránce práv:**
 - adresa: Údolní 39, 602 00 Brno
 - tel.: (+420) 542 542 777
 - e-mail: podatelna@ochrance.cz
 - web.: www.ochrance.cz

- ✓ **na Český helsinský výbor**
 - adresa: Jelení 5, 118 00 Praha 1, nebo
 - tel.: (+420) **257 221 141**
 - e-mail: alzbeta.kolumpekova@helcom.cz
 - web: <http://www.helcom.cz>

- ✓ **na Asociaci občanských poraden**
 - adresa: Tachovské náměstí 3, 130 00 Praha 3.
 - tel.: (+420) 222 780 599
 - e-mail: aop@obcanskeporadny.cz
 - web.: <http://www.obcanskeporadny.cz>

- ✓ **Inspekce poskytování sociálních služeb**
 - adresa: Úřad práce České republiky - krajská pobočka pro hlavní město Prahu
Domažlická 1139/11, Žižkov 130 00 Praha 3
 - tel.: (+420) 950 178 111
 - e-mail: posta@aa.mpsv.cz

- ✓ **Ministerstvo práce a sociálních věcí**
 - adresa: MPSV ČR, Na Poříčním právu 1/376, 128 01 Praha 2



Pečovatelské centrum
Praha 7

- tel.: (+420) 221 921 111
- e-mail: posta@mpsv.cz.
- web.: www.mpsv.cz