
Obec Čížkovice

Pečovatelská služba obce Čížkovice

U parku 303, 411 12 Čížkovice

E.mail: pecovatelskasluzba@cizkovice.cz

Telefon: 416 538 084, 602 360 705

Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb

Uživatelé si mohou stěžovat na kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb aniž by tím byli ohroženi. Stížnost je vyjádřením nespokojenosti klienta s poskytováním pečovatelské služby, s chováním a přístupem pečovatelky. Uživatelé služeb jsou informováni o tom, že mají možnost si stěžovat, dále jsou informováni o tom, jakou formou je možné stížnost poddat, kdo ji bude vyřizovat a jakým způsobem bude vyřizování stížnosti probíhat.

Pravidla pro podávání stížností:

1. K podání stížností je oprávněn kdokoliv, nejen uživatel služby ale v jeho zájmu i jakákoliv osoba, zákonný zástupce.
2. Stěžovatel má možnost si svobodně zvolit nezávislého zástupce, který ho bude při vyřizování žádostí zastupovat. Nezávislým zástupcem může být podle povahy věci osoba fyzická (příbuzný, přítel), i právnická (např. Občanské poradna). Nezávislý zástupce stojí mimo struktury zařízení i poskytovatele. V případě potřeby má stěžovatel k dispozici tlumočnicka (např. člověk neslyšící).
3. Podání stížnosti nesmí být na újmu tomu, kdo ji podal, ani tomu, v jehož zájmu byla podána.

Způsoby podání stížností:

1. **Ústní podání stížnosti:**
 - a. Vedoucí pečovatelské služby, pečovatelce, sociální pracovníci, starostce obce Čížkovice.
2. **Písemné podání stížnosti:**
 - a. na formulář Stížnosti, který je volně k dispozici u schránky stížností v průhledných kapsách a to v přízemí domu s byty zvláštního určení obce Čížkovice, kde má sídlo pečovatelská služba obce Čížkovice.
 - b. prostřednictvím emailu: pecovatelskasluzba@cizkovice.cz, skruzna@cizkovice.cz, obec@cizkovice.cz

- c. zaslat poštou na adresu Pečovatelská služba obce Čížkovice, U parku 303, 411 12 Čížkovice, Obecní úřad Čížkovice, Jiráskova 143, 411 12 Čížkovice

3. Anonymně:

- a. Jakékoli písemné podání stížnosti nemusí být v případě přání podavatele opatřeno podpisem.
- b. V případě ústního podání, pokud si to bude podavatel přát, neuvede oslovený pracovník jeho identitu.
- c. Vložit do schránky stížností, která je umístěna v chodbě v přízemí domu s byty zvláštního určení obce Čížkovice, kde má sídlo pečovatelská služba obce Čížkovice.
- d. Schránka je vybírána alespoň 1x za 14 dní sociálním pracovníkem za přítomnosti minimálně dalšího pracovníka této sociální služby. O stavu obsahu je vedena evidence.

Osoby odpovědné za převzetí stížnosti

- Kterýkoli zaměstnanec pečovatelské služby, který stížnost přijme a neprodleně předá osobám odpovědným za jejich zaznamenání (nadřízeným pracovníkům), místostarostovi obce, starostce obce Čížkovice.

Osoby odpovědné za zaznamenávání stížností:

- Mgr. Andrea Skružná, starostka obce, sociální pracovnice
- Štěpánka Ráčková, vedoucí pečovatelské služby.

Evidence stížností

1. Stížnosti, ať jsou přijaty jakýmkoliv způsobem, vždy evidujeme v knize stížností, přání a podnětů, která je uložena v kanceláři vedoucí pečovatelské služby obce Čížkovice.
2. Na obecním úřadě stížnosti eviduje starostka obce Čížkovice, která ji zapíše do knihy stížností, přání a podnětů.

Způsob vyřizování stížností

Oprávnění k vyřizování stížnosti dle adresného doručení stížnosti, stížnost vyřizují vedoucí pečovatelské služby, sociální pracovnice, starostka obce. Odpovědi na stížnosti, které jsou podepsané, jsou doručeny tomu, kdo stížnost podal. Odpovědi na anonymní stížnosti jsou vyvěšeny na nástěnkách v domě s byty zvláštního určení obce Čížkovice, kde má sídlo pečovatelská služba obce Čížkovice nebo na obecním úřadě.

1. Stížnost vyřizuje tým pracovníků, vedoucí pečovatelské služby a sociální pracovnice. Pokud je stížnost doručena na obecní úřad, vyřizuje stížnost místostarosta obce a starostka obce Čížkovice.

2. Stížnost je prošetřena, je zapsán záznam z jednání týmu, který stížnost řeší a zapsáno řešení stížnosti.
3. Stěžovatel je vždy písemně vyrozuměn o vyřízení stížnosti a to do 30 dnů od podání stížnosti.
4. U anonymní stížnosti je písemné vyrozumění vyvěšeno na nástěnce domu s byty zvláštního určení, U parku 303, kde sídlí pečovatelská služba obce Čížkovice.
5. Uživatelé se mohou v případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti obrátit k nadřízenému nebo nezávislému orgánu s podnětem k prošetření postupu při vyřizování stížnosti.
6. Kontakty na tyto orgány jsou vyvěšeny na nástěnkách, které jsou umístěné na každém patře domu s byty zvláštního určení, kde má sídlo pečovatelská služba.

Kontakty na zaměstnance pro podávání stížností:

Pečovatelská služba obce Čížkovice, U parku 303, 411 12 Čížkovice

Vedoucí pečovatelské služby – Štěpánka Ráčková

Mob. 602 360 705, Tel. 416 538 084

E-mail: pecovatelskaslužba@cizkovice.cz

Pečovatelka – Martina Králová

Mob. 723 547 205

Obec Čížkovice, Jiráskova 143, 411 12 Čížkovice

Starostka, Sociální pracovnice - Mgr. Andrea Skružná

Tel. 416 715 131, mob. 774 747 536

E-mail: skruzna@cizkovice.cz

Místostarosta - Stanislav Suchý

Tel. 416 715 136, Mob. – 608 620 518

E-mail: suchy@cizkovice.cz

Kontakty na orgány, na které se může uživatel obrátit v případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti:

Nadřízené organizaci:

- Krajský úřad Ústeckého kraje, odbor sociálních věcí a zdravotnictví, Velká hradební 3118/48, Ústí nad Labem, telefon 475 657 470
E-mail: lafkova.p@kr-ustecky.cz

Nezávislémi orgány, k nimž se stěžovatel může obrátit v případě nespokojenosti s vyřízením své stížnosti jsou:

- Občanské poradny – Asociace občanských poraden, Sabinova 287/3, 130 00 Praha, Žižkov, <http://www.obcanskeporadny.cz/>, aop@obcanskeporadny.cz, tel. 284 019 220
- Český helsinský výbor – Štefánikova 216/21, 150 00 Praha, Smíchov <http://www.helcom.cz/>, tel. +420 257 221 141, info@helcom.cz

- Veřejný ochránce práv, Kancelář Veřejného ochránce práv, Údolní 39, 602 00 Brno, podatelnaochrance.cz, tel. 542 542 888, podatelna@ochrance.cz
- MPSV : Na Poříčním prámu 1/36, 128 01 Praha 2, posta@mpsv.cz, tel.221 921 111
- Linka důvěry : 800 100 117, linka@chytrapece.cz

Kontakt na Občanskou poradnu v Ústeckém kraji:

- Poradna pro občanské soužití, občanská a lidská práva Ústí nad Labem, poradna@poradna-prava.cz, Tel. 724 701 600