

Postup při podávání stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování pečovatelské služby

Všichni uživatelé, popřípadě jejich zástupci, mají možnost stěžovat si na kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb.

Stížnost může být podána:

- ústní formou: starostovi města, kterémukoli zaměstnanci pečovatelské služby
- telefonicky: do kanceláře starosty, do kanceláře sociální pracovníce pečovatelské služby
- písemně – zaslána poštou, zaslána elektronickou poštou: na adresu MěÚ Černovice

Stížnost může být podána osobně na městském úřadě, pracovníci pečovatelské služby.

V případě ústní stížnosti může být tato interpretována kterémukoli zaměstnanci městského úřadu a pečovatelské služby, ten je povinen o jejím předmětu neprodleně informovat příslušného pracovníka pečovatelské služby nebo starostu, který zahájí jednání se stěžovatelem.

Stížnosti jsou zapsány do knihy stížností a po prošetření je stěžovatel nejpozději do 30 dnů obeznámen s výsledkem.

Osobně vznesená stížnost či připomínka je projednávána tak, aby byla zajištěna maximální diskrétnost. Při jednání je se stěžovatelem domluveno, zda si přeje, aby bylo jeho jméno při šetření oprávněnosti uvedeno, či nikoli (je-li to z důvodu pravdivého zjištění skutečnosti možné). Přivolání dalších osob z důvodu prověření je možné vždy jen po souhlasu stěžovatele.

Anonymní stížnosti jsou rovněž zapsány a prošetřeny a výsledek může být zveřejněn na nástěnce městského úřadu.

V případě, že uživatel má pocit, že jeho stížnost nebyla vyřízena k jeho plné spokojenosti, může se odvolat ke Krajskému úřadu Kraje Vysočina. Pokud nebude s řešením krajského úřadu spokojen, může se obrátit na Veřejného ochránce práv nebo na Český helsinský výbor.

Stížnost není důvodem pro ukončení služby ani k diskriminujícímu jednání ze strany poskytovatele služeb.

Všechny stížnosti jsou pracovníky služby chápány jako výkon práva uživatele a jsou zdrojem informací o poskytované službě a o tom, jak je uživateli či jejich blízkými služba vnímána, přijímána, jak splňuje jejich očekávání, kde jsou slabá místa poskytování služby. Stížnosti jsou chápány jako příležitost ke zvýšení kvality služby.

Adresa, kam lze směřovat Vaši stížnost:

Městský úřad Černovice

Mariánské nám. 718

394 94 Černovice

posta@mestocernovice.cz