



MĚSTO CHROPYNĚ
Městský úřad Chropyně, odbor sociálních věcí
Náměstí Svobody 29, 768 11 Chropyně
tel. 573 500 739, fax 500 745

Pečovatelská služba města Chropyně

Identifikátor sociální služby: 1862038 (registr poskytovatelů sociálních služeb v ČR)

INFORMAČNÍ LETÁK - STÍŽNOSTI

Máte právo podat stížnost v případě, že budete nespokojen s kvalitou služby, způsobem poskytování služby či budete nespokojen s jednáním konkrétního pracovníka PS Chropyně.

Máte právo podat podnět, připomínku a návrh ke změně v systému poskytování služby.

Šetřením a vyřizováním stížností je pověřena vedoucí PS Bc. Lenka Horáková, v její nepřítomnosti Mgr. Iva Zlámalová, sociální pracovnice PS. Pokud je stížnost směřována na osobu pověřenou vyřizováním stížností, přebírá povinnost vyřízení místostarosta města Chropyně.

Pracovníci PS chápou vaše stížnosti jako náměty ke zlepšení jejich práce proto budou rádi, když svou stížnost podepíšete. Řídíme se zásadou, že stížnost nesmí být na újmu toho, kdo jí podal, ani tomu, v jehož zájmu byla podána. Při vyřizování stížnosti vycházíme z jejího obsahu, bez zřetele na to, kdo jí podal a proti komu směřuje. Pokud však máte pocit, že budete jakkoliv ohrožen, můžete stížnost či podnět podat anonymně, bude vyřízena stejně jako stížnost podepsaná. Můžete stížnost podat osobně a požadovat, aby vaše jméno nebylo uváděno.

Stížnost můžete podat:

- **Písemně** - osobním předáním kterémukoliv pracovníkovi PS nebo přímo vedoucí, poštou na adresu:
Městský úřad Chropyně
vedoucí OSV - PS
Náměstí Svobody 29
768 11 Chropyně
nebo do schránky označené „Stížnosti – PS Chropyně“, umístěné v DPS, Nám. Svobody čp 26, a čp. 27, 768 11 Chropyně, která je kontrolována a vybírána pracovníky PS každé pondělí v 7,00 hodin.
- **Ústně nebo telefonicky** - přímo u kteréhokoliv pracovníka PS, který pořídí písemný záznam a vaši stížnost předá k vyřízení pověřenému pracovníkovi.
- **Telefonicky** na čísle vedoucí 573 500 739, nebo na tel. PS 573 355 172, 724 184 631
- **E-mailem** na adresu horakova@muchropyne.cz

Vaše stížnost musí být vyřízena v co nejkratším termínu nejpozději do 30 dnů ode dne doručení. Tato lhůta může být překročena pouze ve výjimečných a odůvodněných případech.

O vyřízení stížnosti vám bude vždy podána písemná zpráva. V případě anonymních podání bude písemná zpráva a výsledek stížnosti uložen v Evidenci stížností u vedoucí a dále zveřejněn na informační tabuli v DPS č.p. 27.

Máte právo si zvolit nezávislého zástupce, který vás bude při vyřizování stížnosti zastupovat nebo může být přítomna blízká osoba dle vašeho přání. V případě nespokojenosti s vyřízením

stížnosti máte právo obrátit se k nadřízenému nebo nezávislému orgánu s podnětem o prošetření postupu při vyřizování stížnosti.

Zde jsou kontakty:

Zřizovatel

Město Chropyně
místostarosta
nám. Svobody 29
768 11 Chropyně
tel. 573 500 732
mesto@muchropyne.cz

Veřejný ochránce práv

Kancelář Veřejného ochránce práv
Údolní 39
602 00 Brno
tel. 542 542 888
podatelna@ochrance.cz

Krajský úřad Zlínského kraje

Odbor sociálních věcí
Třída Tomáše Bati 21
760 01 Zlín
tel. 577 043 111
podatelna@kr-zlinsky.cz

Český helsinský výbor

Štefánkova 21
150 00 Praha 5
tel. 257 221 142, 220 515 223

Přijímání a vyřizování stížností se řídí Směrnicí pro vyřizování stížností - PS Chropyně, která je k nahlédnutí u vedoucí PS a v kanceláři PS. Stížnosti jsou evidovány včetně souvisejících materiálů.

V průběhu roku je taktéž prováděno dotazníkové šetření spokojenosti klientů s poskytovanou službou, které je zpětně vyhodnocováno. Výstupy jsou pro nás inspirací ke zlepšování našich služeb klientům, proto vás žádáme: Vyjadřujte se pravdivě, požadujte změny, pokud je potřebujete, dávejte podněty ke zlepšení služby. Věřte, že se vašimi názory a náměty budeme odpovědně zabývat, neboť našim cílem je poskytovat služby podle vašich představ.

Vedoucí OSV zpracuje vždy do 30. 5. následujícího roku rozbor přijatých stížností za předchozí kalendářní rok. Tento materiál je součástí zprávy o činnosti PS za uplynulý rok, která bude zveřejněna www.muchropyne.cz a v písemné podobě je k dispozici v kanceláři PS a u vedoucí OSV MěÚ Chropyně.

Platnost od 1.7.2010

Aktualizace: 28.4.2014

Bc. Lenka Horáková v.r.
vedoucí OSV MěÚ Chropyně