

POSTUP PŘI PODÁVÁNÍ A VYŘIZOVÁNÍ PŘIPOMÍNEK A STÍŽNOSTÍ KLIENTŮ

Podnět či připomínka: doporučení nebo upozornění na postup či změnu, která vede ke zlepšení kvality služeb.

Stížnost: jakékoliv vyjádření **nespokojenosti** týkající se kvality nebo způsobu poskytování služby **vyžadující odezvu** (čas dovozu obědu, nevhodné chování pracovníka).

Stížnost může podat **klient, opatrovník, osoba blízká či zástupce z veřejnosti.**

Pro písemné podání stížnosti můžete využít **formulář**, který naleznete na **informační nástěnce** pečovatelské služby v přízemí budovy Seniorcentra nebo na **webových stránkách** Seniorcentra.

Písemné podání dopisem, e-mailem

Seniorcentrum Opava, p.o., Pečovatelská služba

Rolnická 24, 747 05 Opava

e-mail: sekretariat@scopava.cz;

seniorcentrumopava.PS@scopava.cz.

Osobní podání řediteli Seniorcentra Opava p.o., vedoucí pečovatelské služby, sociální pracovníci.

Anonymní podání vložení stížnosti do schránky pro podávání připomínek, nápadů, stížností, umístěné v **2. patře před vchodem do Domova sv. Kateřiny.**

Telefonické podání:

Ředitel Seniorcentra: 553 730 060

Vedoucí pečovatelské služby: 774 470 650

Podaná stížnost je **zaevidována**. Na požádání je přijetí žádosti písemně potvrzeno.

Při přijetí osobní či telefonické stížnosti je vyhotoven **zápis** opatřený podpisem pracovníka, který připomínku přijal.

Stěžovateli je zápis poskytnut k pročetní (zaslán poštou), a ten může vyjádřit nesouhlas s obsahem.

Kopii záznamu obdrží stěžovatel nebo jím zvolený zástupce.

Za přiměřenou lhůtu pro vyřízení stížností se považuje **30 dnů**. U stížností závažnějšího charakteru pak **60 dnů**.

O **výsledku** vyřízení stížnosti je stěžovatel **písemně informován**. Pokud neuvede zpětný kontakt, výsledek je **vyvěšen na nástěnce** pečovatelské služby po dobu 14 dnů.

Opakované – neoprávněné stížnosti, neobsahující nové podněty **nebudou znovu projednávány**.

V případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti je možné podat žádost o prošetření dle níže uvedené hierarchie:

Magistrát města Opavy, odbor sociálních věcí, Krnovská 71C, 746 01 Opava

Mgr. Helena Kozáková – vedoucí odboru

Tel.: 553 756 649 E-mail: helena.kozakova@opava-city.cz

Krajský úřad Moravskoslezského kraje, odbor sociálních věcí, 28. října 117, 702 00 Ostrava.

Mgr. Aleš Neuwirth – vedoucí odboru

Tel.: 595 622 150 E-mail: ales.neuwirth@msk.cz

MPSV, odbor sociálních služeb, na Poříčnickém právu 1/376, 128 00 Praha 2

Tel.: 221 921 111 E-mail: posta@mpsv.cz