

INFORMACE PRO PODÁVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

Jako uživatel našich služeb nebo jako jeho zástupce můžete podat připomínku, podnět nebo stížnost na kvalitu nebo způsob poskytování naší služby a tím nám pomoci zkvalitnit naši práci.

JAK SI MŮŽETE STĚŽOVAT?

Podnět, připomínku nebo stížnost můžete podat:

- Osobně
- Pomocí jiné osoby – můžete pověřit rodinného příslušníka, opatrovníka, klíčového pracovníka, nebo jinou osobu, které důvěřujete

Forma podání:

- Ústně
- Písemně
- Poštou
- E-mailem
- Telefonicky
- Vhozením do schránky na stížnosti

Stížnost můžete zaznamenat na formulář **Oznámení stížnosti**, který je možné si vyzvednout u vedoucí služby, sociální pracovnice, v kanceláři koordinátorek jednotlivých okrsků. Schránky na stížnosti jsou umístěny na každém okrsku Pečovatelské služby a v domech s byty zvláštního určení s pečovatelskou službou (Znojmo, U Lesíka 11; Prosiměřice 211; Hodonice, Obecní 404; Višňové 379 a Hrušovany nad Jevišovkou, Sklepní 526).

STÍŽNOST MŮŽETE PODAT **ANONYMNĚ**.

OKR I. Vančurova 17, Znojmo	Schránka na stížnosti je v přízemí budovy naproti hlavnímu vchodu u regálů na obědy. Kniha přání a stížností visí vpravo u vstupu hlavního vchodu v přízemí budovy.
OKR II. Vančurova 8, Znojmo	Schránka na stížnosti je v přízemí budovy za vchodovými dveřmi vpravo. Kniha přání a stížností je tamtéž.
OKR III. Dukelských bojovníků 148-150, Znojmo	Schránka na stížnosti je v přízemí budovy u šatny pečovatelek. Kniha přání a stížností je v kanceláři koordinátorky na stolku vpravo.
OKR IV. Moravský Krumlov	Schránka na stížnosti je v přízemí budovy zadní vchod u poštovních schránek. Kniha přání a stížností visí tamtéž.

pracoviště U Lesíka 11, Znojmo	Schránka na stížnosti je ve 2. patře budovy A vedle šatny pečovatelek.
pracoviště Obecní 404, Hodonice	Schránka na stížnosti je v přízemí budovy na chodbě u výtahu.
pracoviště Prosiměřice 211	Schránka na stížnosti je v přízemí budovy u hlavního vchodu vpravo vedle nástěnek.
pracoviště Višňové 379	Schránka na stížnosti je v přízemí budovy za vchodovými dveřmi vpravo.
pracoviště Sklepní 526, Hrušovany nad Jevišovkou	Schránka na stížnosti je v přízemí budovy u kanceláře správce.

KONTAKTY POSKYTOVATELE:

CENTRUM SOCIÁLNÍCH SLUŽEB ZNOJMO, PŘÍSPĚVKOVÁ ORGANIZACE

U Lesíka 3547/11, 669 02 Znojmo

Ředitelka organizace: Mgr. Radka Sovjáková, DiS.

tel.: 515 225 367, 739 389 024

e-mail: reditelka@cssznojmo.cz, www.cssznojmo.cz

KONTAKTY SLUŽBY:

PEČOVATELSKÁ SLUŽBA

Vančurova 17, 669 02 Znojmo

- **vedoucí služby** tel.: **515 241 001**, mob.: **735 380 115**
e-mail: kmotorkova.z@cssznojmo.cz
- **sociální pracovnice** mob.: **731 591 154**
e-mail: kekova.m@cssznojmo.cz
mob.: **604 337 361**
e-mail: zifcakova.j@cssznojmo.cz
- **sociální pracovnice pro Moravský Krumlov** mob.: **603 811 306**
e-mail: ryskova.l@cssznojmo.cz

KOORDINÁTORKY PEČOVATELSKÉ SLUŽBY:

Okrsek I – Vančurova 17 – Veronika Moltašová, DiS.,

tel.: 515 241 001, mob.: 739 389 026, e-mail: moltasova.v@cssznojmo.cz

Okrsek II – Vančurova 8 – Bc. Pavlína Ondráčková,

tel.: 515 223 357, mob.: 739 389 027, e-mail: ondrackova.p@cssznojmo.cz

Okrsek III – Dukelských bojovníků 148 – Lenka Hrubá,

tel.: 515 227 635, mob.: 739 389 087, e-mail: hruba.l@cssznojmo.cz

Okrsek IV – ORP Moravský Krumlov, Jiráskova 634 - Monika Zedníková,

tel.: 515 322 787, mob.: 739 389 025, e-mail: zednikova.m@cssznojmo.cz

VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

Ústní a písemné stížnosti lze podávat přímo prostřednictvím každého pracovníka PS.

Podanou stížnost pracovník převezme a předá svému přímému nadřízenému nebo na Vaši žádost vhodí do Schránky na stížnosti.

Pokud potřebujete pomoc při psaní stížnosti, můžete se obrátit na pracovníka naší služby.

Stížnost je předána k prošetření pověřenému pracovníkovi a řešena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů od přijetí. Stěžovatel je písemně vyrozuměn o výsledku řešení.

Nedojde-li k vyřešení stížnosti do 30 dnů z důvodu delšího šetření, je o tomto stěžovatel písemně vyrozuměn.

Je-li stížnost anonymní, informace o vyřízení je vyvěšena na nástěnce pečovatelské služby po dobu 10 dnů.

PŘI NESPOKOJENOSTI S VYŘÍZENÍM STÍŽNOSTI SE MŮŽETE OBRÁTIT NA TATO MÍSTA:

Městský úřad Znojmo, Odbor sociální

nám. Armády 1213/8, 669 02 Znojmo
Vedoucí odboru, tel.: 515 216 560, www.znojmocity.cz

Krajský úřad Jihomoravského kraje, Odbor sociálních věcí

Žerotínovo náměstí 449/3, 601 82 Brno
Vedoucí odboru, tel.: 541 651 131, www.kr-jihomoravsky.cz

MPSV ČR

Na Poříčním právu 1, 128 01 Praha 2, tel.: 221 921 111, e-mail: posta@mpsv.cz

Kancelář Veřejného ochránce práv

Údolní 39, 602 00 Brno
tel.: 542 542 888, e-mail: podatelna@ochrance.cz, www.ochrance.cz

Český helsinský výbor, z. s.

Štefánikova 21, Praha 5, 150 00
tel.: 257 221 141, mob.: 773 115 951, e-mail: info@helcom.cz, www.helcom.cz

LINKA DŮVĚRY SENIOR TELEFON

tel.: **800 157 157** – bezplatná, anonymní, odborná, nonstop linka