

# 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 Hruzová,

tel.: 515 227 635, mob.: 739 389 087, e-mail: hruzova.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](http://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](http://www.kr-jihomoravsky.cz)

### **MPSV ČR**

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

### **Kancelář Veřejného ochránce práv**

Údolní 39, 602 00 Brno  
tel.: 542 542 888, e-mail: [podatelna@ochrance.cz](mailto:podatelna@ochrance.cz), [www.ochrance.cz](http://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](mailto:info@helcom.cz), [www.helcom.cz](http://www.helcom.cz)

### **LINKA DŮVĚRY SENIOR TELEFON**

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