**JAK POSTUPOVAT PŘI PODÁNÍ STÍŽNOSTI ?**

 Za stížnost se považuje vyjádření nespokojenosti uživatelů, jejich příbuzných nebo kontaktních osob k chování a práci pracovníků v sociálních službách (PSS), ke stravování, k provozu PS. Stěžovat si může sám uživatel nebo jeho oprávněný zástupce, rodinný příslušník, kontaktní osoba.

**Jak podat stížnost**?

* ústně (i telefonicky) vedoucí pečovatelské služby

 okrskovému koordinátorovi

 pověřenému zaměstnanci SSmP

* písemně kterémukoliv zaměstnanci, ten

 předá stížnost vedoucí PS

 do sběrné schránky

* anonymně do sběrné schránky

**Do kdy bude stížnost vyřízena?**

 Stížnosti se přijímají každý pracovní den v obvyklou pracovní dobu na všech okrscích PS. Lhůta pro vyřízení stížnosti je 30 dnů. Pokud vyřizování překročí stanovenou lhůtu, musí být stěžovatel k tomuto dni písemně informovaný o stavu věci a dalším předpokládaném postupu.

Anonymní stížnosti se přijímají jako stížnosti s podpisem stěžovatele. Vedoucí PS provede šetření k anonymní stížnosti a výsledek šetření - odpověď na anonymní stížnost, vyvěsí na dobu 14 dnů na nástěnku na chodbě v  zařízení PS na adrese Sedláčkova 446, Pardubice.

**Kontaktní osoby a tel. čísla pro přijímání stížností:**

ředitelství Sociálních služeb města Pardubic, 466 614 229

Kpt. Jaroše 726, Pardubice, spisový a admin. pracovník

vedoucí pečovatelské služby p. Kalvová , Sedláčkova 446 466 415 191

okr. I. p. Vaňková S., Sedláčkova 446 728 972 901

okr. II. p. Moravcová I., E. Košťála 1016, 1017 728 647 508

**Nejste spokojeni s vyřízením své stížnosti?**

 Při vyřizování stížnosti je oprávněn účastnit se stěžovatel ( nebo jeho oprávněný zástupce, rod. příslušník, kontaktní osoba). Každý má právo obrátit se na zřizovatele nebo nezávislé orgány:

 **Magistrát** **města Pardubic** ( nadřízený orgán poskytovatele)

 Odbor sociálních věcí, U Divadla 828, 530 02 Pardubice tel. 466 859 631

 **Veřejný ochránce lidských práv se sídlem v Brně**

 Údolní 39

 602 00 Brno číslo tel. 542 542 111

 e-mail: podatelna@ochrance.cz

**MPSV Praha**

Na Poříčním právu 1/376, 12 801 Praha číslo tel. 221 921 111

**Český helsinský výbor**

Štefánikova 21, 150 00 Praha sekr@helcom.cz

Poradenské centrum - sociální pracovník: 257 221 141