

Zřizovatel:	Město Klobouky u Brna
Název služby:	Pečovatelská služba
Název dokumentu:	Standard č. 7: Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby - SHRUTÍ PRO KLIENTY
Platnost dokumentu:	1.10.2014
Vypracoval:	Jana Šabirová, DiS., sociální pracovnice

Stížnost na kvalitu nebo způsob poskytování pečovatelské služby může podat uživatel sociální služby, jeho příbuzní, opatrovník nebo kdokoliv z veřejnosti, a to **i anonymně**. Při vyřizování stížnosti musí být každému zachována jeho práva a lidská důstojnost.

Forma stížnosti:

a) **ústní** – osobně, telefonicky b) **písemná** c) **elektronická**.

Kam – komu stížnost podat:

a) **ústní stížnost:** - **vedoucí (tajemnici)** MěÚ Klobouky u Brna, tel.: 519 361 572
- **sociální pracovníci** PS města Klobouky u Brna, tel.: 519 361 581

b) **písemná stížnost:**

- **schránka u vchodu do MěÚ** Klobouky u Brna nebo **schránka u vstupních prostor v DPS**. Schránky jsou označeny nápisem: „**MěÚ Klobouky u Brna, Stížnosti a připomínky**“
- **do rukou pečovatelky**, která stížnost předá na podatelnu MěÚ
- prostřednictvím **Poštovního úřadu**
- **osobním doručením na podatelnu MěÚ Klobouky u Brna**

c) **elektronická stížnost:** tajemnice@kloboukyubrna.cz – vedoucí MěÚ
socialni@kloboukyubrna.cz – sociální pracovnice

Lhůta pro vyřízení stížnosti: **maximálně do 30 dnů**; lze ji překročit jen v odůvodněných případech a stěžovateli musí být tyto důvody písemně sděleny. Stížnost musí být vyřízena ve všech bodech - písemně, hospodárně a bez průtahů.

Odvolací orgány:

- **Krajský úřad Jihomoravského kraje**, vedoucí oddělení sociálních služeb, Žerotínovo náměstí 3/5, 601 82 Brno, telefon: 541 652 185
- **Úřad práce ČR – krajská pobočka Brno**, ref. specializovaných kontrol, Křenová 111/25, Brno, telefon: 950 104 111
- **MPSV ČR**, Na Poříčním právu 1/376, 12801 Praha, telefon: 221 921 111
- **Kancelář veřejného obhájce práv**, Údolní 39, 602 00 Brno, telefon: 542 542 111
- **Český helsinský výbor**, Jelení 199/5, 118 00 Praha.