



## **Pravidla pro podávání a vyřizování stížností PEČOVATELSKÁ SLUŽBA**

### **Jak si můžete stěžovat na naše služby?**

Pokud nejste spokojeni s našimi službami, máte právo si stěžovat.

#### **1. Kdo si může stěžovat?**

- Vy (člověk, který službu využívá).
- Vaše rodina nebo opatrovník.
- Vaši blízcí.
- Zaměstnanci naší organizace.

#### **2. Na co si můžete stěžovat?**

Stěžovat si můžete na cokoliv, co se vám nelíbí. Například na to, jak se k vám chováme nebo jak naše služba funguje.

**Nikdo vás za stížnost nesmí trestat.**

#### **3. Jak a kam stížnost podat?**

Stížnost můžete podat mnoha způsoby:

- **Osobně:** Řekněte to sociální pracovníci nebo vedoucí.
- **Telefonicky:** Zavolejte nám.
- **Písemně:** Napište dopis nebo e-mail.
- **Do schránky:** Na každém středisku je schránka na stížnosti.
- **Anonymně:** Na stížnost nemusíte psát své jméno.
- **V zastoupení:** Může za vás mluvit někdo jiný, komu věříte.

Stížnost byste měli podat **do 1 roku** od chvíle, kdy se problém stal.

#### **4. Co se bude dít dál?**

- Vaši stížnost vyřeší paní ředitelka nebo její zástupce.
- Vše musíme vyřídit **do 30 dnů**.
- Pokud je problém složitý, může to trvat až 60 dnů. O tom vám napíšeme.
- Odpověď dostanete **písemně**. Pokud je stížnost anonymní, vyvěsíme odpověď na nástěnku nebo na web.

#### **5. Co dělat, když nejste spokojeni s odpovědí?**

Pokud si myslíte, že jsme stížnost nevyřešili správně, můžete se obrátit na tyto úřady:

- **Ministerstvo práce a sociálních věcí (MPSV)**
- **Magistrát města Karviná** (Odbor sociální)
- **Krajský úřad v Ostravě**

Můžete také kontaktovat ochránce lidských práv (například **Ombudsmana**), adresy Vám na požádání předáme.



### **Postup při podávání stížnosti na nedoručený oběd**

1. Pokud uživatel v době mezi 11:00-13:30 hodinou neobdržel oběd nebo se vyskytla nějaká nesrovnalost, je **nutno kontaktovat pečovatelskou službu (tel.: 596 318 232, mobil 725 217 151)** co nejdříve (max. do 13:30 hodin) tak, aby mohla být zjištěna příčina nedostatku a nesrovnalost napravena.
2. Nelze upomínat nedodání oběda následující den či po několika dnech.
3. Pokud bylo zjištěno, že oběd nebyl dodán zaviněním poskytovatele, je vrácena uživateli částka za příslušný den a oběd.
4. Na kvalitu oběda si uživatel má možnost stěžovat u dodavatele obědů – viz telefonní kontakt na vedoucí jídelny. Pečovatelská služba obědy pouze zprostředkovává a dováží.

**Jídelna ZŠ Mendelova: 596 345 689**  
**Jídelna ZŠ Borovského: 596 312 271**  
**Dakol, DIA obědy: 702 058 537**