**Pravidla pro podávání a vyřizování stížností uživatelů služby**

**Pečovatelská služba Divišov**

**I. Základní informace:**

* Každý uživatel naší služby si může na její poskytování stěžovat,
* stížnost mohou podat také rodinní příslušníci uživatelů, případně další osoby,
* za podání stížnosti není stěžovatel jakkoli způsobem sankcionován nebo

 znevýhodňován,

* každý stěžovatel má možnosti zvolit si nezávislého zástupce pro podání a vyřizování

 stížnosti,

* řešení stížnosti je využito ke zkvalitnění poskytování sociální služby a jejího provozu.

**II. Jak je možné podat stížnost:**

* Ústně osobně – možno podat pečovatelce, klíčovému pracovníkovi,
* písemně – elektronicky, na e-mailovou adresu pečovatelské služby:

dpsdivisov@seznam.cz,

* písemně – poštou, na adresu: Pečovatelská služba Divišov, U Haltýře 359, 257 26

Divišov,

* písemně – vhozením do schránky Pečovatelské služby Divišov,
* telefonicky na tel.: 724 183 941,
* stížnost můžete podat také anonymně.

**III. Evidence a vyřízení stížnosti:**

* stížnost je vždy zaevidována
* stížnosti vyřizuje **vedoucí** Pečovatelské služby Divišov, případně jí pověřená pracovnice – (nikdy pracovník, proti kterému je stížnost vedena). Pokud obsah stížnosti směřuje proti vedoucí Pečovatelské služby Divišov, je tato stížnost předána k vyřízení na úřad Městyse Divišov – zřizovateli organizace.
* stížnost je vyřízena bez **zbytečných průtahů** (nejlépe ihned), **nejpozději do 30 dnů**

po podání stížnosti

* každá stížnost je vyřízena písemně a její vyřízení doručeno/předáno stěžovateli.

Jestliže je stížnost anonymní, je její vyřízení uloženo do příslušné evidence, neboť není známo, komu má být doručeno, příp. pokud stížnost neobsahuje nějaké citlivé údaje nebo její vyřešení je vyvěšena na nástěnkách v DPS.

* opakuje-li stěžovatel stížnost, je nutné přezkoumat, zda původní stížnost byla správně

vyřízena a o výsledku podat stěžovateli zprávu. Neobsahují-li jeho další stížnosti v téže věci nové skutečnosti, není nutné je znovu přešetřovat, ale stěžovatel bude vždy vyrozuměn.

Pokud nebude stěžovatel s vyřízením stížnosti spokojen, může se obrátit na nadřízený organ, organizaci, či instituci sledující dodržování lidských práv – jejich seznam je uveden níže.

Uživatel služby může podat také podnět ke zlepšení nebo změnu fungování služby. Podnět je řešen ústně a poskytovatel se jím také zabývá.

**IV. Seznam organizací a institucí sledujících dodržování lidských práv a základních svobod, na které je možné se obrátit při nespokojenosti s vyřízením stížnosti:**

* **Zřizovatel – Městys Divišov:**

adresa: Městys Divišov, Horní náměstí 21, 257 26  Divišov

e-mail: podatelna@divisov.cz nebo pekarek@divisov.cz

tel.: 317855282, 317855225

web.: <http://www.divisov.cz>

* **Kancelář Veřejného ochránce práv:**

adresa: Údolní 39, 602 00 Brno

tel.: (+420) 542 542 777

e-mail: podatelnaochrance.cz

web.: [www.ochrance.cz](http://www.ochrance.cz/)

* **Český helsinský výbor**

adresa: Jelení 5, 118 00 Praha 1, nebo

tel.: (+420) **257 221 141**

< > alzbeta.kolumpekova@helcom.cz < > [http://www.helcom.cz](http://www.helcom.cz/)

* **Asociace občanských poraden**

adresa: Tachovské náměstí 3, 130 00 Praha 3.

tel.: (+420) 222 780 599

e-mail: aop@obcanskeporadny.cz

web.: <http://www.obcanskeporadny.cz>

* **Inspekce poskytování sociálních služeb**

adresa: Úřad práce České republiky - krajská pobočka v Příbrami, náměstí T. G.

Masaryka 145,

Příbram I, 261 01 Příbram 1

* **Ministerstvo práce a sociálních věcí**

adresa: MPSV ČR, Na Poříčním právu 1/376, 128 01 Praha 2

tel.: (+420) 221 921 111

e-mail: posta@mpsv.cz.

web.: [www.mpsv.cz](http://www.mpsv.cz/)

**V Divišově dne ------------------------------------ za DPS Divišov**