****

**Stížnosti na kvalitu a způsob poskytování sociálních služeb**

**Základní informace:**

* každý uživatel pečovatelské služby si může na její poskytování stěžovat,
* stížnost mohou podat také rodinní příslušníci uživatelů, případně další osoby,
* za podání stížnosti není stěžovatel jakýmkoli způsobem sankcionován nebo znevýhodňován,
* každý stěžovatel má možnost zvolit si zástupce pro podání a vyřizování stížnosti,
* stížnost je pracovníky Pečovatelské služby P6 vnímána jako příležitost ke zvýšení kvality služby. Stížnost může být podána i anonymně

**Jak je možné podat stížnost:**

* ústně – kterémukoli zaměstnanci pečovatelské služby při osobním kontaktu,
* telefonicky – na tel.: 220 513 315, 220 513 535
* písemně – zaslat na adresu: Pečovatelská služba Praha 6, Břevnovská 4, 169 00 Praha 6 nebo e-mailem na adresu: [trnkova@psp6.cz](mailto:trnkova@psp6.cz)
* Stížnost může být rovněž vložena do schránky pro podávání stížností umístěné v přízemí DPS U Stanice 5 nebo DPS Šlejnická 5, Praha 6

**Evidence a vyřízení stížnosti:**

* Stížnost je vždy zaevidována,
* Vedení organizace má povinnost stížnost objektivně prošetřit. V případě oprávněné stížnosti jsou přijata nápravná opatření.
* Stížnost je vyřízena maximálně ve lhůtě do 30 dnů od jejího přijetí. Pokud bude tato lhůta překročena, je povinností organizace stěžovatele informovat, z jakého důvodu se tak stalo.
* Stížnost je vyřízena písemně, případně elektronicky a její vyřízení je doručeno stěžovateli.
* V případě osobní či telefonické stížnosti je se stěžovatelem dohodnuto, jakým způsobem bude o vyřízení vyrozuměn

Pokud uživatel nebude spokojen s vyřízením své stížnosti, může se obrátit na zřizovatele poskytovatele sociálních služeb, tj. na Městskou část Praha 6 , Československé armády 23, Praha 6, a další viz.“ Seznam organizací a institucí sledujících dodržování lidských práv a základních svobod, na které je možné se obrátit při nespokojenosti s vyřízením stížnosti.“