

Postup podání stížnosti, nebo připomínky:

Stížnosti je možné podávat ústně, písemně nebo elektronicky.

Písemně jako dopis:

1) zaslat na adresu Úřad MČ Praha 20, Jívanská 647/10, Praha 9

2) vhodit do schránky důvěry (schránky označené Pečovatelská služba – schránka důvěry) najdete je u Domu s pečovatelskou službou MČ Praha 20, Třebešovská 17 a u vchodu budovy Úřadu městské části Praha 20, Jívanská 635, Praha 9.

Telefonicky: vedoucí OSVŠ ÚMČ Praha 20 (telefon 271 071 640, 604 55 41 94)

koordinátorka PS (telefon 271 071 799, 724 21 32 02)

Ústně: vedoucí OSVŠ, kancelář OSVŠ, Jívanská 635, Praha 9, jednotliví zaměstnanci pečovatelské služby

Elektronicky: Monika_Brzkovska@pocernice.cz, Olga_Svrculova@pocernice.cz

Pro důkladné vyřízení stížnosti by bylo vhodné, aby podaná stížnost obsahovala:

- a) konkrétní popis události, okolnosti nebo jednání, které stěžovatel svým podáním napadá
- b) datum, případně bližší upřesnění či označení události
- c) označení konkrétních osob, které se podle mínění stěžovatele dopustily chybného, nesprávného nebo protiprávního jednání, jímž uživateli vznikla škoda nebo jiná újma

Vyřizování stížností

Stížnosti jsou vyřizovány bez zbytečných průtahů, co nejdříve, celková lhůta pro vyřízení pak nepřekročí 30 kalendářních dní.

O vyřízení stížnosti je uživatel vždy informován ve výše uvedené lhůtě.

Pokud není uživatel s vyřízením stížnosti spokojen, může požádat o prošetření.

Stížnost prošetří tajemník ÚMČ Praha 20.

Adresa: Tajemník ÚMČ Praha 20, Jívanská 647/10, 19300 Praha 9

Není-li ani po prošetření stížnosti uživatel spokojen, může se dále obrátit např.na:

Magistrát Hl.m.Prahy, Jungmannova 35/29, 110 00 Praha 1

Veřejná ochránkyně práv, Údolní 39, 602 00 Brno, telefonická informační linka 542 542 888

Český helsinský výbor, Štefánikova 21, 150 00 Praha 5 (budova Úřadu práce, 1. patro)

Převzal dne

Podpis klienta