

**Vážení uživatelé Pečovatelské služby,**  
vzhledem k tomu, že Vaše upozornění, stížnosti a připomínky jsou pro nás směr, jakým způsobem zlepšovat poskytování našich služeb, dovoluujeme si Vám předat konkrétní návod, jak postupovat v případě, že se rozhodnete podat stížnost, nebo připomínku.

**Postup podání stížnosti, nebo připomínky:**

**Stížnosti je možné podávat ústně, v 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 OSVZ ÚMČ Praha 20 (telefon 271 071 640, 604 55 41 94)

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

**Ústně:**

vedoucí OSVZ, kancelář OSVZ, Jívanská 635, Praha 9, jednotliví zaměstnanci PS

**Elektronicky:**

[Monika\\_Brzkovska@pocernice.cz](mailto:Monika_Brzkovska@pocernice.cz), [Olga\\_Svrculova@pocernice.cz](mailto:Olga_Svrculova@pocernice.cz)

**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 29/34, 110 00 Praha 1

Kancelář Veřejného ochránce práv, Údolní 39, 602 00 Brno

Český helsinský výbor, Jelení 5, 118 00 Praha 1

Asociace občanských poraden, Senovážné nám. 24, 116 47 Praha 1