

Postup podání stížnosti nebo připomínky

Přijímat stížnosti může za Pečovatelskou službu MČ Praha 20 starosta MČ Praha 20, tajemník Úřadu MČ Praha 20, vedoucí Odboru sociálních věcí a zdravotnictví, sociální pracovník pečovatelské služby a pracovníci v sociálních službách.

Stížnost je sdělení, které upozorňuje konkrétním způsobem:

- na nekvalitní nebo nevhodný způsob poskytnutí pečovatelské služby,
- na nevhodné jednání zaměstnanců pečovatelské služby,
- na skutečnosti, které nastaly v souvislosti s poskytovanou pečovatelskou službou a v jejichž důsledku došlo k újmě na zdraví, majetku nebo osobní cti uživatele služby nebo i jiné osoby.

Pro důkladné vyřízení stížnosti je 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.

Stížnosti je možné podávat osobně, ústně, písemně nebo elektronicky.

Písemně jako dopis:

- 1) zaslat na adresu Městská část Praha 20, Úřad městské části Praha 20, Jívanská 647/10, 193 21 Praha 9 – Horní Počernice
- 2) vhodit do schránky důvěry (schránky označené Pečovatelská služba – schránka důvěry) u Domu s pečovatelskou službou, Třebešovská 17 a u vchodu budovy Úřadu městské části Praha 20, Jívanská 635.

Telefonicky:

- 1) vedoucí Odboru sociálních věcí a zdravotnictví
telefon: 271 071 640
- 2) sociální pracovník pečovatelské služby
telefon: 271 071 799, 724 829 333

Osobně:

- 1) vedoucí Odboru sociálních věcí a zdravotnictví, kancelář č. 204, Jívanská 635
- 2) sociální pracovník pečovatelské služby, kancelář č. 202, Jívanská 635
- 3) jednotliví zaměstnanci pečovatelské služby

Elektronicky:

Olga_Svrculova@pocernice.cz
urad@pocernice.cz

Uživatel si také může zvolit zástupce, který ho bude při vyřizování stížnosti zastupovat.

V rámci možností jsou prošetřeny a řešeny i anonymní stížnosti.

Jde-li o anonymní stížnost, jsou informace o vyřízení stížnosti zveřejněny na vývěsce OSVZ, která je umístěna na budově Úřadu městské části Praha 20, Jívanská 635, a to po dobu 15 dní od vyřízení stížnosti.

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

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

Stížnost prošetří tajemník ÚMČ Praha 20.

Adresa: Městská část Praha 20, Úřad městské části, tajemník ÚMČ Praha 20, Jívanská 647/10, 193 21 Praha 9 – Horní Počernice.

Další možnosti, kde podat stížnost

Další možnosti podat stížnost na zřizovatele pečovatelské služby lze na těchto kontaktech:

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

Veřejný ochránce práv, Údolní 39, 602 00 Brno, telefonická informační linka 542 542 111

Český helsinský výbor, Štefánikova 216/21, 150 00 Praha 5 (budova Úřadu práce, 1. patro)

Prověření vyřízení stížnosti

Pokud stěžovatel nesouhlasí s vyřízením stížnosti, nebo v případě, kdy nebyla stížnost vyřízena ve stanovené lhůtě, má možnost požádat o prověření stížnosti **Ministerstvo práce a sociálních věcí.**

Kontakt:

Na Poříčním právu 1/376

128 00 Praha 2

Převzal dne

Podpis uživatele