



Městská část Praha 20 – Úřad městské části
Jívanská 647/10, 193 00 Praha 9 – Horní Počernice

Odbor sociálních věcí a zdravotnictví

+ 420 271 071 611

urad@pocernice.cz
www.pocernice.cz



POUČENÍ UŽIVATELE O PRÁVU PODAT STÍŽNOST

Vážení uživatelé pečovatelské služby. Dovolujeme si Vás upozornit, že máte právo kdykoliv podat stížnost na poskytování pečovatelské služby.

Stížnost můžete podat, pokud nejste spokojeni například:

- s kvalitou poskytované služby,
- s jednáním zaměstnanců,
- s rozsahem nebo způsobem poskytování služby,
- s porušováním svých práv,
- s jinou skutečností související s poskytováním sociální služby.

Stížnost můžete podat:

- ústně kterémukoliv zaměstnanci,
- telefonicky,
- písemně,
- e-mailem,
- prostřednictvím schránky důvěry,
- prostřednictvím osoby, kterou si sami zvolíte,
- anonymně.

Stěžovat si na poskytování pečovatelské služby může:

- osoba, které je nebo byla poskytována sociální služba, nebo jiná osoba, kterou uživatel zmocnil k podání stížnosti,
- zákonný zástupce, opatrovník nebo podpůrce osoby, které je nebo byla poskytována sociální služba,
- osoba blízká, nemůže-li stížnost podat osoba, které je nebo byla sociální služba poskytována, s ohledem na svůj zdravotní stav nebo proto, že zemřela,

- osoba zmocněná osobou, které je nebo byla poskytována sociální služba,
- člen domácnosti osoby, které je nebo byla poskytována sociální služba, oprávněný k zastupování této osoby podle občanského zákoníku, nebo
- zaměstnanec poskytovatele sociálních služeb,
- další osoby, které zde nejsou uvedeny,
- stížnost lze podat také anonymně, i anonymní stížnost je zaevidována a prošetřena, pokud obsahuje skutečnosti umožňující její prověření.

Pokud potřebujete pomoc se sepsáním stížnosti, zaměstnanci Vám ji bezplatně poskytnou.

Zaručujeme Vám, že podání stížnosti nebude mít žádný negativní vliv na poskytování Vaší sociální služby.

Všechny osoby podílející se na vyřizování stížnosti zachovávají mlčenlivost o skutečnostech, které se při šetření dozvěděly.

Osobní údaje jsou zpracovávány pouze v rozsahu nezbytném pro vyřízení stížnosti.

Stížnost můžete poslat:

Stížnost pošlete na adresu Městská část Praha 20, Úřad městské části Praha 20, Jívanská 647/10, 193 21 Praha 9 – Horní Počernice, nebo vhod'te 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.

Stížnost můžete oznámit telefonicky na některý z těchto kontaktů:

- starosta MČ Praha 20 – telefon 271 071 680
- tajemník ÚMČ Praha 20 – telefon 271 071 790
- vedoucí odboru sociálních věcí a zdravotnictví – telefon 271 071 711, 271 071 642
- sociální pracovník pečovatelské služby – telefon 271 071 799, 724 829 333

Stížnost můžete předat v písemné podobě osobně, nebo jí pouze slovně oznámit zde:

- starosta MČ Praha 20 - Jívanská 647/10, Praha 9 - Horní Počernice,
- tajemník ÚMČ Praha 20 - Jívanská 647/10, Praha 9 - Horní Počernice,

- vedoucí odboru sociálních věcí a zdravotnictví, kancelář č. 204, Jívanská 635, Praha 9 - Horní Počernice,
- sociální pracovník pečovatelské služby, kancelář č. 209, Jívanská 635, Praha 9 - Horní Počernice,
- jednotliví zaměstnanci pečovatelské služby.

Stížnost můžete zaslat emailem, nebo datovou schránkou:

email: urad@pocernice.cz

datová schránka: seibq29

Každá stížnost bude nestranně prošetřena a bude vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 kalendářních dnů. Pokud nebude možné tuto lhůtu dodržet, budete o důvodu a novém termínu vyřízení informováni.

Máte právo nahlížet do dokumentace, kterou vedeme o stížnosti, a pořizovat z ní kopie nebo výpisy.

Pokud byla stížnost podána anonymně, nelze-li stěžovatele kontaktovat, je výsledek zaznamenán v evidenci stížností a vyvěšen na informační desce umístěné na adrese Jívanská 635, Praha 9 - Horní Počernice po dobu 30 dní.

Pokud nebudete s vyřízením spokojeni, může se odvolat, odvolání vždy vyřídí osoba nadřízená té, která stížnost vyřizovala.

Odvolat se můžete také na další orgány, a to:

- příslušný krajský úřad nebo Magistrát hlavního města Prahy jako registrující orgán,
- Ministerstvo práce a sociálních věcí,
- veřejného ochránce práv,
- soud nebo jiné příslušné orgány veřejné moci.

Podání stížnosti těmto orgánům není podmíněno předchozím využitím vnitřního systému Městské části Praha 20.

Pokud nesouhlasíte s vyřízením stížnosti, nebo pokud nevyřídíme stížnost ve stanovené lhůtě, můžete se také obrátit ve lhůtě do 60 dnů ode dne doručení informace o způsobu jejího vyřízení, nebo od uplynutí stanovené lhůty na Ministerstvo práce a sociálních věcí a požádat o přezkoumání vyřízení stížnosti. V žádosti uvedete důvod, proč žádáte o prověření vyřízení stížnosti.

Žádost se zasílá na adresu:

Ministerstvo práce a sociálních věcí (dále jen MPSV)

Na Poříčním právu 1/376

128 00 Praha 2

MPSV na základě Vaši žádosti vyřízení stížnosti prověří. Pečovatelská služba Městská část Praha 20 je povinna poskytnout MPSV součinnost při prověření vyřízení stížnosti.

MPSV prověří vyřízení stížnosti do 60 dnů ode dne, kdy mu byla žádost doručena, nebo do 90 dnů ode dne, kdy mu byla žádost doručena, jestliže je třeba vyžádat si vyjádření orgánů veřejné správy nebo osob,

Poté písemně vyrozumí Vás a pečovatelskou službu o výsledku prověření vyřízení stížnosti.

Potvrzení uživatele:

Potvrzuji, že jsem byl(a) seznámen(a) s možností podat stížnost, se způsobem jejího podání i vyřízení a že jsem obdržel(a) informace v pro mě srozumitelné podobě.

Jméno uživatele:

Datum:

Podpis uživatele:

Podpis zaměstnance: