



PRAVIDLA PRO PODÁVÁNÍ A VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ PRO UŽIVATELE PS

Kdo a kdy může podat stížnost

Podat stížnost na kvalitu nebo způsob poskytovaných služeb je oprávněn podat **každý uživatel** Pečovatelské služby. Pokud není uživatel sám schopen stížnost podat, může ji podat jím pověřená osoba – rodinný příslušník, blízký známý, soused ...

Dále může stížnost podat:

- 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.

Stížnost se podává kdykoliv poskytovateli sociálních služeb, proti kterému směřuje, a to ve lhůtě **1 roku** ode dne, kdy nastala skutečnost, která je předmětem stížnosti.

Podání stížnosti bereme jako podnět pro zlepšení kvality služby a nesmí být na újmu stěžovateli.

Jak může být stížnost podána

1. **ústně** – přímým sdělením nebo telefonicky
2. **písemně**:
 - předáním písemné stížnosti osobně, poštou, e-mailem
 - anonymně do **schránky Pečovatelské služby** umístěné u vchodu do domu na adrese: **Jaroslava Havlíčka 328, 514 01 Jilemnice**

Komu lze podat stížnost

1. Kterémukoliv **pracovníkovi Pečovatelské služby**
2. **Vedoucí Pečovatelské služby** Bc. Iloně Otáhalové, Jaroslava Havlíčka 328, Jilemnice
514 01 tel: 481 543 137, 481 552 111, email: pecovak@razdva.cz
3. **Zástupci zřizovatele Pečovatelské služby**

- v záležitostech týkajících se jednání pracovníků PS **starostovi města** Jilemnice, Masarykovo náměstí 82, 514 01 Jilemnice tel: 481 565 134, email: hlavac@mesto.jilemnice.cz
 - ve věcech činnosti pečovatelské služby **starostovi nebo místostarostovi města Jilemnice**, Masarykovo náměstí 82, 514 01 Jilemnice, tel: 481 565 133, email: hlavac@mesto.jilemnice.cz, horacek.vladimir@mesto.jilemnice.cz
 - na **odbor sociálních věcí Městského úřadu v Jilemnici**, Masarykovo náměstí 82, 514 01 Jilemnice tel: 481 565 324, email: vebrova@mesto.jilemnice.cz
4. Pokud není stěžovatel spokojen s vyřízením stížnosti, může se obrátit na **nezávislé orgány:**

Ministerstvo práce a sociálních věcí

Odbor koncepce sociálních služeb a sociální práce

Na Poříčním právu 1, 128 01 Praha 2, tel.: +420 221 921 111

www.mpsv.cz, e-mail: posta@mpsv.cz

Dále na:

- Odbor sociálních věcí KÚ Libereckého kraje, U Jezu 642/2a, 460 01 Liberec
- Veřejný ochránce práv, Údolní 39, 602 00 Brno
- Český helsinský výbor z.s., Štefánikova 21, 150 00 Praha 5

Způsob vyřizování stížnosti

Podané stížnosti se evidují v **Knize stížností** u vedoucí PS, ve které je datum oznámení stížnosti, věcný popis stížnosti, jméno a adresa stěžovatele, podpis stěžovatele a termín k vyřízení.

Za vyřízení stížnosti podané u Pečovatelské služby je odpovědná vedoucí PS, která je povinna zajistit její prošetření do 30 dní od podání stížnosti a sdělit výsledek prošetření do 2 pracovních dní od prošetření stěžovateli, a to písemnou formou.

Stížnosti podané u jiných orgánů a institucí se řídí jejich vnitřními předpisy.

Pokud je stížnost anonymní, výsledek prošetření je vyvěšen po dobu 30 dní na nástěnce v sídle Pečovatelské služby.

Aktualizováno 16.6.2025