



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** Pečovatelství služby Jilemnice. Pokud není uživatel sám schopen stížnost podat, může ji podat jím pověřená osoba – rodinný příslušník, blízký známý, soused ...

Jak může být stížnost podána

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

Komu lze podat stížnost

1. Kterémukoliv **pracovníkovi Pečovatelství služby Jilemnice**
2. **Vedoucí Pečovatelství služby Jilemnice** 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**
 - ve věcech činnosti pečovatelské služby a v záležitostech týkajících se jednání pracovníků PS **starostovi nebo místostarostovi Města Jilemnice**, Masarykovo náměstí 82, 514 01 Jilemnice, tel: 481 565 133, email: starosta@mesto.jilemnice.cz, vinklar@mesto.jilemnice.cz
 - na **odbor sociálních věcí Městského úřadu v Jilemnicích**, 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**:
 - 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 Jilemnice, ve které je datum oznámení stížnosti, věcný popis stížnosti, jméno a adresa stěžovatele, podpis stěžovatele a termín k vyřízení.

Za vyřízení stížnosti podané u Pečovatelství služby Jilemnice 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 formou odpovídající způsobu podání stížnosti, pokud stěžovatel výslovně nepožaduje formu jinou.

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 Pečovatelství služby