

## **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 školství, koordinátorka 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 školství  
**telefon 271 071 640, 604 554 194**
- 2) koordinátorka pečovatelské služby  
**telefon 271 071 799, 724 829 333**

### **Osobně:**

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

**Elektronicky:**

[Monika\\_Brzkovska@pocernice.cz](mailto:Monika_Brzkovska@pocernice.cz)

[Olga\\_Svrculova@pocernice.cz](mailto:Olga_Svrculova@pocernice.cz)

[urad@pocernice.cz](mailto: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 OSVŠ, 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.

Není-li ani po prošetření stížnosti uživatel spokojen, může se dále obrátit např. na:

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)

Převzal dne .....

Podpis uživatele .....