

## PRAVIDLA PRO PODÁVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

- 1) **Pečovatelská služba přijímá stížnosti podávané na kvalitu nebo způsob poskytování pečovatelské služby.** Stížností se rozumí jakékoliv sdělení označené za stížnost.
- 2) Stížnost může být podána **ústně** (osobně, telefonicky), **písemně** (poštou, osobně, e-mailem, do označené schránky) nebo **anonymně** (poštou, do označené schránky na stížnosti), a to na adrese:
  - *Dům s pečovatelskou službou, Ústecká 2855, Česká Lípa, 470 01 – schránka je umístěna v přízemí vlevo od vchodu u poštovních schránek obyvatel DPS*
- 3) K podání stížnosti je oprávněn nejen klient služby, ale v jeho zájmu i jakýkoliv občan. Klient má též právo zvolit si svého zástupce pro podání a vyřizování stížnosti.
- 4) **K přijímání a evidenci stížností je v pracovní dny a hodiny kompetentní:**
  - Vedoucí, sociální pracovník/ce pečovatelské služby, [vedouci.ps@ssmcl.cz](mailto:vedouci.ps@ssmcl.cz), 734 575 553
  - Pracovník/ce pod dohledem SP, [socialni.ps@ssmcl.cz](mailto:socialni.ps@ssmcl.cz), 731 615 654**Schránka na stížnosti je kompetentními osobami vybírána 1x týdně ve středu.**
- 5) K vyřizování stížností je kompetentní vedoucí pečovatelské služby. Pokud je stížnost namířená proti kompetentní osobě, postupuje se nadřízenému orgánu – ředitelce příspěvkové organizace Sociální služby města České Lípy.
- 6) Stížnosti se evidují v Evidenci stížností pečovatelské služby. Do 30-ti pracovních dnů od podání je stěžovateli zasláno písemné vyrozumění k jeho stížnosti.
- 7) V případě podání anonymní stížnosti bude její vyřízení zveřejněno na nástěnce pečovatelské služby u vchodu v Domě s pečovatelskou službou, Ústecká 2855, Česká Lípa.
- 8) V případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti se lze odvolat a požádat o prošetření nadřízený nebo nezávislý orgán:
  - **nadřízené orgány:**
    - **Bc. Jana Skálová, DiS., MBA ředitelka**, Sociální služby města České Lípy, p.o., Ústecká 2855, Česká Lípa, 470 01, 739 357 979, e-mail: [reditel@ssmcl.cz](mailto:reditel@ssmcl.cz)
    - **Město Česká Lípa, zřizovatel**, Náměstí T. G. Masaryka 1, Česká Lípa, 470 01, tel.: 487 881 111, e-mail: [mesto@mucl.cz](mailto:mesto@mucl.cz), web: [www.mucl.cz](http://www.mucl.cz)
  - **nezávislé orgány:**
    - **Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR**, Na Poříčnickém právu 1/376, Praha 2, 128 01, tel.: 221 921 111, e-mail: [posta@mpsv.cz](mailto:posta@mpsv.cz), web: [www.mpsv.cz](http://www.mpsv.cz)
    - **Ombudsman, Kancelář veřejného ochránce práv**, Údolní 39, Brno, 602 00, tel.: 542 542 888, e-mail: [podatelna@ochrance.cz](mailto:podatelna@ochrance.cz), web: [www.ochrance.cz](http://www.ochrance.cz)
    - **Český helsinský výbor**, Štefánikova 21, Praha 5, 150 00, tel.: 257 221 141/142, 773 115 951, e-mail: [info@helcom.cz](mailto:info@helcom.cz), web: [www.helcom.cz](http://www.helcom.cz)