Pravidla pro podání stížnosti

Klienti pečovatelské služby jsou při sjednávání služby informováni o možnosti podat stížnost na kvalitu nebo způsob poskytování služby, aniž by tím byli jakýmkoli způsobem ohroženi. V případě nespokojenosti s kvalitou nebo způsobem poskytování služby může uživatel, opatrovník či jiná blízká osoba podat stížnost, připomínku nebo podnět.

Stížnost je možno sdělit:

- ✓ ***Telefonicky*** (kancelář ředitelky – **732 407 719**, kancelář pečovatelek - **481 671 962**)
- ✓ ***e-mailem*** (ps.lomnice@seznam.cz)
- ✓ ***písemně*** na adrese: Obránců míru 1188, 512 51 Lomnice nad Popelkou
- ✓ ***osobně*** ředitelce pečovatelské služby, která o ústní stížnosti provede záznam.

Stížnost je možno podat anonymně. Ředitelka vede písemnou evidenci stížností.

Při vyřizování stížnosti musí být vyslyšen nejen stěžovatel, ale i osoby, proti kterým stížnost směřuje a další osoby, které mohou podání stížnosti doplnit nebo mohou pomoci v jejím řešení. Doba na vyřízení stížnosti je 30 dní od jejího podání.

V případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti se může stěžovatel obrátit na:

- ✓ zřizovatele Pečovatelské služby, kterým je město Lomnice nad Popelkou
- ✓ Krajský úřad Libereckého kraje – vedoucí Odbor sociálních věcí, U Jezu 642/2a, 461 80 Liberec 2
- ✓ Ministerstvo práce a sociálních věcí České republiky – Na Poříčním právu 1, 128 01 Praha 2
- ✓ Český helsingský výbor, z. s. – Štefánikova 21, 150 00 Praha 5
- ✓ Kancelář veřejného ochránce práv – Údolní 39, 602 00 Brno