

## **OBEC JOSEFŮV DŮL** **Pečovatelská služba**



### **Pravidla pro podávání podnětů a stížností**

**Podnět** je připomínka, kterou může poskytovatel využít k vylepšení podmínek poskytování služby.

**Stížnost** je vyjádřením nespokojenosti uživatele s poskytováním služby nebo s podmínkami služby poskytované na základě smlouvy o poskytování sociální služby. Upozorňuje na to, že služba plně neodpovídá potřebám uživatelů. Pracovníky pečovatelské služby je vnímána jako příležitost ke zvýšení kvality služby.

Podnět či stížnost mohou podat i rodinní příslušníci uživatelů, případně jiné osoby.

Stěžovat si je možné na kvalitu, průběh nebo způsob poskytování pečovatelské služby a jednotlivých prováděných úkonů pečovatelské služby či na přístup zaměstnanců.

#### **Podávání podnětu či stížnosti**

- Je možné podat osobně, telefonicky, elektronicky či písemně pečovatele, vedoucí služby, sociální pracovníci nebo pracovníkům Obecního úřadu.
- Rovněž může být vložena do schránky umístěné v prvním patře sídla pečovatelek Antonínov 184.

### **Evidence a vyřízení stížností či podnětů**

- Podnět či stížnost bude zaznamenána do Knihy podnětů a stížností u vedoucí služby a také do materiálů uživatele.
- Dále bude s podnětem či stížností pracováno v kolektivu zaměstnanců pečovatelské služby, popřípadě se zřizovatelem služby (Obecní úřad).
- Uživateli bude podána informace o řešení podnětu či stížnosti neprodleně, a to písemně, nejpozději do 30 dnů od jejich přijetí.
- Pokud bude tato lhůta překročena, je povinností provozovatele pečovatelské služby uživatele informovat, z jakého důvodu se tak stalo.
- Při evidenci, šetření a vyřizování stížnosti je dbáno na to, aby stížnost nebyla předána k řešení osobě, proti které směřuje a nedocházelo tak ke střetu zájmů.

### **Kontakty**

V případě podání podnětu či stížnosti se obraťte:

**Sociální pracovnice** obce Josefův Důl: Lada Páralová, DiS  
e-mail: [spjd@josefuvdul.eu](mailto:spjd@josefuvdul.eu), tel.: 725 157 561

**Vedoucí pečovatelka:** Stanislava Škarydová  
**Pečovatelka:** Jana Prokopová  
e-mail: [dps@josefuvdul.eu](mailto:dps@josefuvdul.eu), tel.: 483 381 106, 702 088 676

### **Obecní úřad**

tel.: 483 381 096, pro písemný styk využijte poštovní schránku na budově Obecního úřadu nebo e-mail: [podatelna@josefuvdul.eu](mailto:podatelna@josefuvdul.eu).

osobně v úředních hodinách:

Pondělí: 8.00 – 11.30 a 12.30 – 17.00

Středa: 8.00 – 11.30 a 12.30 – 17.00

Ostatní dny po předchozí domluvě.

Pokud nebudete spokojeni s vyřízením Vaší stížnosti, můžete se obrátit na:

### **Krajský úřad Libereckého kraje**

Odbor sociálních věcí

U Jezu 642/2a

461 80 Liberec 2

tel.: 485 226 540

e-mail: [jolana.sebkova@kraj-lbc.cz](mailto:jolana.sebkova@kraj-lbc.cz)

**Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR**

Na Poříčnickém právu 1/376

128 01 Praha 2

e-mail: [posta@mpsv.cz](mailto:posta@mpsv.cz)

**Kancelář veřejného ochránce práv**

Údolní 39

602 00 Brno

e-mail: [podatelna@ochrance.cz](mailto:podatelna@ochrance.cz)

**Informační linka a linka důvěry pro seniory**

tel: 800 200 007