

Město Kamenický Šenov

Osvobození 470, 471 14 Kamenický Šenov

Pečovatelská služba

Se sídlem nám. T.G. Masaryka 1009, 471 14 Kamenický Šenov

e-mail: dps-ks@kamenicky-senov.cz, tel.: 487 712 050

www.dpsks.cz

Příloha č.: 7.1.SQ7

PRAVIDLA PRO PODÁVÁNÍ A VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

K podání stížnosti je oprávněn kdokoliv. Uživatel pečovatelské služby a v jeho zájmu i rodinní příslušníci nebo jakýkoliv občan.

Stížnost může být podána:

- Ústně – osobně, telefonicky (sepíše se zápis)
Komu: vedoucí pečovatelské služby, místostarostovi nebo
kterékoliv pečovatelce
- Písemně – poštou, osobně, do informační schránky umístěné v budovách DPS
čp. 1009, 1010 a 464, e-mailem nebo na adresu městského úřadu
- Anonymně – poštou, do informační schránky

V případě ústní stížnosti může být tato sdělena kterékoliv pečovatelce a ta o tom neprodleně informuje svého vedoucího pracovníka.

Stížnosti jsou zapsány do knihy stížností a po prošetření je stěžovatel nejpozději do 30 dnů seznámen s výsledkem.

Anonymní stížnosti jsou zapsány a také prošetřeny, výsledek může být uveřejněn na informační nástěnce v DPS čp. 1009 Kamenický Šenov a webových stránkách: <http://www.dpsks.cz>

V případě, uživatel má pocit, že jeho stížnost nebyla vyřízena k jeho plné spokojenosti, může se odvolat ke zřizovateli (Město Kamenický Šenov) nebo ke kontrolnímu orgánu: Krajský úřad Libereckého kraje. Jestliže ani ten ho neuspokojí, může se obrátit na Veřejného ochránce práv nebo Český helsinský výbor.

Sídlo pečovatelské služby:

nám. T.G. Masaryka 1009
471 14 Kamenický Šenov

Adresa zřizovatele:

Město Kamenický Šenov
Osvobození 470
471 14 Kamenický Šenov

Adresa kontrolního orgánu:

Krajský úřad Libereckého kraje
U Jezu 642/2a
461 80 Liberec 2
e-mail: info@kraj-lbc.cz

Nezávislé orgány:

Ombudsman, veřejný ochránce práv:

Údolní 39
Brno, PSČ 602 00
e-mail: podatelna@ochrance.cz
telefon: (+420) 542 542 888

Český helsinský výbor:

Štefánikova 216/21,
Praha-Smíchov, 150 00
telefon: (+420) 257 221 141,
(+420) 773 115 951
e-mail: poradna@helcom.cz

Občanské poradny poskytují rady, informace a pomoc všem, kteří se na ně obrátí. Kontakty na jednotlivé poradny jsou zveřejněny na internetu nebo o ně lze požádat v kanceláři PS.

Všechny stížnosti, podněty a připomínky jsou zdrojem informací o poskytovaných službách a jsou chápány jako podnět ke zvýšení kvality poskytované služby.

Včasné, správné a důsledné vyřízení stížnosti přispívá ke zvýšení důvěry uživatele k poskytované službě.

Stížnost není důvodem pro ukončení služby ani k diskriminujícímu jednání ze strany poskytovatele služeb.

V Kamenickém Šenově dne 20.10.2023

Tomáš Tschakert
místostarosta města

Sviták Adam, DiS.
vedoucí pečovatelské služby