

V Lovosicích dne 10.11.2015

1. **Pečovatelská služba přijímá stížnosti podávané na kvalitu nebo způsob poskytování pečovatelských služeb.** Stížností se rozumí jakékoliv sdělení označené za stížnost.
2. Stížnost může být podávána **ústně** (osobně, telefonicky), **písemně** (osobně, emailem, poštou), **anonymně** (poštou), a to na adresu:
 - KDP Sluníčko, Mírové náměstí 9/1, 412 01 Litoměřice
 - KDP Sluníčko, Příčná 376/18, 410 02 Lovosice
3. K podání stížnosti je oprávněn nejen klient služby, ale v jeho zájmu jakýkoliv občan. Klient má též právo zvolit si svého zástupce pro podání a vyřízení stížností.
4. **K přijímání a evidenci stížností je v pracovní dny kompetentní:**
 - vedoucí regionální kanceláře, adpslunickolt@seznam.cz, 606 061 165
 - koordinátor péče, adpslunicko@seznam.cz, 606 061 164
 - sociální pracovnice, socialni.slunicko@seznam.cz
5. K vyřízení stížností je kompetentní vedoucí regionální kanceláře a koordinátor péče. Pokud je péče namířena proti kompetentním osobám, postupuje se jejich nadřízené – Mgr. Lucii Brožkové, luciebrozkova@seznam.cz, majitelce agentury
6. Stížnosti se evidují v Knize stížností odlehčovací služby. Do 30 pracovních dnů od podání stížnosti je stěžovatel písemně vyrozuměn o oprávněnosti stížnosti, přijatých opatření a možnosti odvolání se v případě nespokojenosti k nadřízenému nebo nezávislému orgánu.
7. V případě podání anonymní stížnosti bude její vyřízení zveřejněno na webových stránkách: www.adpslunicko.cz.
8. Pokud podává stížnost jiná osoba než klient, která není pověřena k zastupování klienta, je tato osoba informována v nezbytně nutném rozsahu, klient je informován plně.
9. V případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti se lze odvolat a požádat o prošetření nadřízených a nezávislých orgánů:
 - **Nadřízené orgány**
 - Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR, Na Poříčním právu 1/376, Praha 2, 128 01, tel: 221 921 111, email: posta@mpsv.cz
 - **Nezávislé orgány**
 - Kancelář veřejného ochránce práv, Údolní 39, Brno, 602 00, tel: 542 542 888, email: podatelna@ochrance.cz,
 - Český helsinský výbor, Štefánikova 21, Praha 5, 150 00, tel: 257 221 142, email: sekr@helcom.cz