**Pravidla pro podávání stížností - Pečovatelská služba Horní Jelení**

Na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby si můžete stěžovat, aniž byste tím byli jakýmkoliv způsobem ohroženi. V pečovatelské službě společnosti SKP-CENTRUM, o.p.s. chápeme stížnosti jako důležitý zdroj informací o spokojenosti se službami a o oblastech pro zlepšení.

* Stížnost můžete podat u jakékoliv pečovatelky, sociální pracovnice či vedoucí pečovatelské služby.
* Stížnost za Vás může podat i někdo jiný (rodinný příslušník, soused, známý…)
* Stížnost vyřizuje odpovědný pracovník, obvykle sociální pracovník nebo vedoucí pečovatelské služby.
* Stížnost můžete podat písemně, ústně, elektronicky či telefonicky.
* Doba pro vyřízení stížnosti je 30 kalendářních dní, výjimečně může být prodloužena.
* O výsledku a způsobu vyřízení stížnosti budete informováni písemně.
* V případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti se můžete obrátit na nadřízený orgán či nezávislý orgán:

**SKP-CENTRUM, o.p.s.** **Krajský úřad Pardubického kraje**

Ředitelství Odbor sociálních věcí

Jungmannova 2550, 530 02 Pardubice Komenského náměstí 125, 532 11 Pardubice

Tel.: 464 629 618 **Tel.: 466 026 111**

E-mail: info@skp-centrum.cz E-mail: posta@pardubickykraj.cz

**Veřejný ochránce práv Český helsinský výbor**

Údolní 39, 602 00 Brno Štefánikova 21, 150 00 Praha 5

Tel.: 542 542 888 Tel.: 220 515 188

E-mail: podatelna@ochrance.cz E-mail: sekr@helcom.cz