

Pravidla pro podávání a vyřizování stížností na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby

Co považuje Pečovatelská služba za stížnost

Klient musí své **ústní nebo písemné vyjádření označit jako stížnost.** Z tohoto vyjádření je nepochybné, že přednáší stížnost, že to není jen připomínka, poznámka, návrh atd. Pouze na základě tohoto označení bude se sdělenou informací nakládáno jako se stížností.

Kdo je oprávněn podávat stížnost

Právo podávat stížnost má každý uživatel, kterému je poskytována terénní sociální služba. Ve prospěch zřizovatele si také může stěžovat **rodinný příslušník nebo jiná osoba.**

Podání stížnosti nesmí být na újmu tomu, kdo ji podal, ani tomu, v jehož zájmu byla podána.

Stěžovatel má také možnost si zvolit zástupce, který ho bude při vyřizování stížnosti zastupovat (např. příbuzný, přítel, právnická nebo občanská poradna).

Jak podat stížnost

Stížnost může uživatel podat jakýmkoli způsobem a musí to být respektováno, například:

- ústně **osobně**
- ústně **telefonicky**, na číslo 465 543 310 (v pracovní době)
- písemně – **elektronicky** na adresu: ps.dobrouc@seznam.cz
- písemně – **poštou** na adresu: Dům s pečovatelskou službou, Dolní Dobrouč 62, 561 02 Dolní Dobrouč (možno i anonymně)
- písemně – **vhozením do označené schránky STÍŽNOSTI A PŘIPOMÍNKY** v domě s pečovatelskou službou, která je zavěšena na zdi u nákladního výtahu v přízemí. U této schránky najdete také tiskopis stížnosti (možno i anonymně).

Komu můžete podávat stížnosti

Oprávněnými osobami přijmout stížnost jsou pracovníci pečovatelské služby - vedoucí pečovatelské služby (resp. sociální pracovník), pracovník v sociálních službách (pečovatel).

Odpovědný za vyřízení stížnosti je vedoucí pečovatelské služby (sociální pracovnice). Je nepřípustné, aby prověřením stížnosti byl pověřen člověk, proti kterému stížnost směřuje nebo pracovník jemu podřízený. Pokud bude tedy stížnost směřovat proti vedoucímu pečovatelské služby (sociální pracovnice), bude stížnost vyřizovat a prošetřovat poskytovatel, kterým je obec Dolní Dobrouč.

Písemnou stížnost lze podat kterémukoliv pracovníkovi pečovatelské služby, který je dále povinen ji bez zbytečných průtahů předat vedoucímu pečovatelské služby (sociální pracovnice).

Anonymní stížnost lze poslat poštou na adresu Dům s pečovatelskou službou, Dolní Dobrouč 62, 561 02 Dolní Dobrouč nebo ji vhodit do označené schránky STÍŽNOSTI A PŘIPOMÍNKY v Domě s pečovatelskou službou, která je zavěšena na zdi u nákladního výtahu v přízemí.

Postup při vyřizování stížností

- Přijetí stížnosti
- Evidence stížnosti
- Prošetření stížnosti
- Vyjádření
- Vyhodnocení
- Rozhodnutí
- Přijetí nápravných opatření
- Písemné vyrozumění o vyřízení stížnosti stěžovateli (pokud nebyla stížnost podána anonymně), popř. zástupci stěžovatele a osobě, proti které stížnost směřovala

Vyřizováním stížnosti a vyjadřováním stanoviska je pověřen vedoucí pečovatelské služby (sociální pracovnice). V jeho nepřítomnosti pak jeho zástupce.

Vyřízení stížnosti

O výsledku vyřízení stížnosti musí být stěžovatel písemně vyrozuměn ve stanovené lhůtě. Lhůta pro vyřízení stížnosti je maximálně 30 kalendářních dní ode dne podání stížnosti. Pokud bude tato lhůta překročena, je povinností organizace písemně informovat stěžovatele/zástupce o tom, že lhůta byla překročena, o důvodech překročení lhůty a dále jej písemně informovat, jaké nápravné kroky budou pro urychlené vyřízení stížnosti učiněny.

Stížnost je vyřízena přiměřenou odpovědí na všechny její části, včetně informace o přijatých opatřeních k odstranění zjištěných závad. Stěžovateli nevzniká právní nárok, aby na základě jeho stížnosti byly provedeny určité úkony, i když se jich domáhá, nebo aby stížnost byla prověřena jiným než stanoveným způsobem. V písemném oznámení musí být stěžovatel informován o svém právu odvolat se v případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti na nadřízený nebo nezávislý orgán s podnětem na prošetření postupu při vyřizování stížnosti.

Řešení anonymních stížností bude vyvěšeno na nástěnce v domě s pečovatelskou službou v chodbě v přízemí.

Kontakty na orgány, na které se uživatelé můžou obrátit v případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti:

Poskytovatel pečovatelských služeb v Dolní Dobrouči

Obecní úřad Dolní Dobruč
Dolní Dobruč 380
561 02
Tel.: +420 465 543 111
Email: obecniurad@dolnidobrouc.cz

Občanská poradna Ústí nad Orlicí

Občanská poradna Ústí nad Orlicí
17. listopadu 69
562 01 Ústí nad Orlicí
Tel.: +420 465 520 520 nebo
+420 734 281 415
Email: poradna@orlicko.cz

Krajský úřad Pardubického kraje

KÚ Pardubického kraje
Komenského náměstí 125
532 11 Pardubice
Tel.: +420 466 026 111
Email: posta@pardubickykraj.cz

Ministerstvo práce a sociálních věcí

MPSV ČR
Na Poříčním právu 1/376
128 01 Praha 2
Tel.: +420 221 921 111
Email: posta@mpsv.cz

Veřejný ochránce práv

Kancelář veřejného ochránce práv
Údolní 39
602 00 Brno
Tel.: +420 542 542 888
Email: podatelna@ochrance.cz

Občanské poradny

www.obcanskeporadny.cz