

PRAVIDLA PRO PODÁVÁNÍ STÍŽNOSTÍ (ZKRÁCENÁ VEZRE)

Stížnosti klientů pečovatelské služby chápe služba jako signály nespokojenosti s poskytovanou službou a signály toho, že služba neodpovídá jejich potřebám. Stížnosti jsou zdrojem informací o možnostech, jak službu zlepšit a také obranou proti neoprávněnému zásahu do práv a chráněných zájmů klienta. Postup vyřizování stížností nesmí snižovat důstojnost žádného účastníka a nesmí nežádoucím způsobem ovlivňovat budoucí vztahy mezi účastníky.

Pravidla pro vyřizování stížností:

1. Na co je možné si stěžovat?

- na kvalitu nebo způsob poskytování pečovatelské služby.

2. Kdo je oprávněn podávat stížnost?

- K podání stížnosti je oprávněn **klient, jeho zástupce, jiná fyzická nebo právnická osoba**.
- Podání stížnosti nesmí být na újmu tomu, kdo ji podal.
- Stěžovatel má právo zmocnit **nezávislého zástupce** (to je osobu stojící mimo strukturu poskytovatele), např. zaměstnance občanské poradny apod. V případě potřeby má stěžovatel právo přizvat si k podání a prošetření stížnosti tlumočníka. Uživatel se podáním stížnosti nesmí cítit nijak ohrožen.

3. Jakou formou lze stížnost podat?

- Stížnost může být podána **ústně (osobně) nebo i telefonicky, písemně, elektronicky**.
- Může být podána **anonymně** (poštou nebo vhozením do poštovní schránky v budově DPS označené štítkem STÍŽNOSTI A PŘÍPOMÍNKY). Tuto schránku vybírá 1 x za týden sociální pracovníce (v době její nepřítomnosti účetní).

4. Na koho se obracet při podání stížnosti? A jakým způsobem?

- **Ústní stížnost:**

Je možno podat u osoby pověřené přijímáním a vyřizováním stížností = sociální pracovníce. V době její nepřítomnosti je to ředitelka. Pokud bude stížnost směřovat proti sociální pracovníci, podává se ředitelce. Pokud bude stížnost směřovat proti ředitelce, podává se u zřizovatele organizace (na Městském úřadě v Bojkovicích).

- **Písemná stížnost:**

Lze ji podat kterémukoliv zaměstnanci organizace, ten je dále povinen doručit ji pověřené osobě – soc. pracovníci.

Lze ji také zaslat na adresu organizace: Sociální služby Města Bojkovice, p.o., Černíkova 965, 687 71 Bojkovice.

- **Anonymní stížnost:**

Lze zaslat poštou na adresu organizace nebo vhodit do poštovní schránky označené Stížnosti a připomínky.

Postup při vyřizování stížnosti:

1. Přijetí stížnosti

- v případě ústní stížnosti - sepsání **Protokolu o podání stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby** viz příloha.
- **Postup při přijetí ústní stížnosti:**
 - Osoba pověřená přijetím ústní stížnosti (soc. pracovnice) informuje stěžovatele/zástupce o postupu a všech pravidlech pro vyřizování stížností.
 - Dále soc. pracovnice umožní stěžovateli, aby v klidném prostředí a v dostatečném čase přednesl svoji stížnost. Pak v přítomnosti stěžovatele provede zápis do protokolu o podání stížnosti. Zápis nahlas přečte a tím se ujistí, že obsah stížnosti byl správně pochopen.
 - Stěžovatel potvrdí svým podpisem, že souhlasí s formulací podané stížnosti. Pokud chce stěžovatel zůstat v anonymitě, podpis není nutný. Soc. pracovnice v závěru ústního jednání informuje stěžovatele, jaký bude následující postup, jakým způsobem a v jaké lhůtě bude stížnost vyřízena.

2. Evidence stížnosti

- Všechny stížnosti (písemné, ústní, anonymní) jsou evidovány u soc. pracovnice.
- Stížnosti se vyřizují do 30 dnů ode dne doručení.
- Všechny stížnosti jsou evidovány 5 let od data podání.

3. Prošetření stížnosti

- Zjišťování okolností a stavu věci (provádí soc. pracovnice)
- Stížnost musí být prošetřena v celém rozsahu.
- Pokud chce stěžovatel zůstat v anonymitě, bude mu vyhověno.

4. Vyjádření jednotlivých stran

5. Vyhodnocení zjištěných informací

- Provádí soc. pracovnice, příp. ředitelka.

6. Rozhodnutí o stížnosti

- Provádí soc. pracovnice, příp. ředitelka.
- K vyjádření stanoviska je oprávněna přizvat si odborníka např. právníka, či metodika.

7. Přijetí nápravných opatření

8. Písemné vyznění

- **Písemné vyřízení stížnosti** provádí soc. pracovnice, příp. ředitelka. Je doručeno stěžovateli, popř. také zástupci stěžovatele a osobě, proti které stížnost směřovala. Obě strany jsou informovány o nápravných krocích.
- Stížnost je vyřízena přiměřenou odpovědí na všechny její části, včetně informace o přijatých opatřeních k odstranění závad.

- Stěžovateli nevzniká právní nárok, aby na základě jeho stížnosti byly provedeny určité úkony, i když se jich stěžovatel domáhá. V písemném oznámení musí být stěžovatel poučen o svém **právu odvolat se**.
- **Lhůta pro vyřízení stížnosti** je max. **30 kalendářních dnů** od podání stížnosti.
- Pokud bude tato lhůta překročena, je povinností organizace písemně informovat stěžovatele/zástupce o tom, že lhůta byla překročena a o důvodech překročení lhůty.
- V případě řešení anonymní stížnosti je obsah i řešení stížnosti vyvěšen na nástěnce organizace po dobu 30 dnů.

Kontakty pro podání stížností:

- **osobní podání stížnosti:** Mgr. Marie Miškóciová - ředitelka organizace, Irena Dubovská, DiS. - sociální pracovnice
- **telefonické podání stížnosti:** 572 625 316 nebo 606 681 002 - Mgr. Marie Miškóciová, 572 625 117 nebo 721 107 649 – Irena Dubovská, DiS.
- **podání stížnosti poštou:** Sociální služby Města Bojkovice, p. o.; Černíkova 965, 687 71 Bojkovice
- **podání stížnosti e-mailem:** reditel@dps-bojkovice.cz, soc.pracovnik@dps-bojkovice.cz
- **podání stížnosti anonymně:** do poštovní schránky "Stížnosti a připomínky" ve vestibulech na obou DPS.

Odvolání

Poskytovatel informuje osoby o možnosti obrátit se **v případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti** na nadřízený orgán poskytovatele nebo na instituci sledující dodržování lidských práv s podnětem na prošetření postupu při vyřizování stížnosti.

Organizace je povinna osoby, které podaly stížnost (jejich zástupce), o této možnosti informovat.

V případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti se stěžovatel může obrátit na:

1. Zřizovatele organizace - Město Bojkovice
2. Krajský úřad ve Zlíně
3. Ministerstvo práce a sociálních věcí v Praze
4. Kancelář veřejného ochránce práv v Brně
5. Český helsinský výbor v Praze

Pokud stěžovatel nesouhlasí s vyřízením stížnosti nebo nebyla-li stížnost vyřízena ve stanovené lhůtě, může ve lhůtě 60 dnů ode dne doručení informace o způsobu jejího vyřízení nebo od uplynutí stanovené lhůty požádat Ministerstvo práce a sociálních věcí o prověření vyřízení této stížnosti. Stěžovatel uvede v žádosti důvod, proč o přezkum žádá.

Adresa MPSV:

Ministerstvo práce a sociálních věcí

Na poříčním právu 1/376, 128 01 Praha 2

posta@mpsv.cz, tel.: 221 921 111

Kontakty pro podání odvolání proti vyřízení stížnosti:

- **Městský úřad Bojkovice**, Sušilova 952, 687 71 Bojkovice, Dagmar Peřestá (místostarostka), d.peresta@bojkovice.cz, tel.: 572 610 424, 777 273 118
- **Krajský úřad Zlínského kraje**, odbor sociálních věcí, Tř. T. Bati 21, 760 01 Zlín, podatelna@kr-zlinsky.cz, tel.: 577 043 111
- **Ministerstvo práce a sociálních věcí**, Na poříčním právu 1/376, 128 01 Praha 2, posta@mpsv.cz, tel.: 221 921 111
- **Kancelář veřejného ochránce práv**, Údolní 39, 602 00 Brno - město, JUDr. Stanislav Křeček, podatelna@ochrance.cz, tel.: 542 542 111, (nabízí řešení na základě podnětů a stížností osob nebo z vlastní iniciativy na jednání úřadů a dalších institucí. Veřejný ochránce práv nemůže nahrazovat činnost těchto orgánů nebo rušit jejich rozhodnutí, ale může požadovat jejich nápravu).
- **Český Helsinský výbor**, Štefánikova 216/21, 150 00 Praha - Smíchov, sekr@helcom.cz, tel.: 257 221 142, (Organizace zabývající se sledováním zákonodárné činnosti týkající se lidských a občanských práv. Nabízí bezplatné poradenství.)

Sociální služby Města Bojkovice
příspěvková organizace
Černíkova 965, 687 71 Bojkovice
IČ: 71225773

-5-

Schválila Mgr. Marie Miškóciová
V Bojkovicích dne 30. 4. 2025