



Město HORNÍ BŘÍZA

Městský úřad Horní Bříza, odbor pečovatelské služby

U Vrbky 637, 330 12 Horní Bříza, IČ: 00257770, tel.: 603 821 888, e-mail: pecovatelky@hornibriza.cz

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 603 821 888,
- elektronicky: email:pecovatelky@hornibriza.cz
- písemně na adresu: Městský úřad, odbor pečovatelské služby, U vrbky 637, 330 12 Horní Bříza

(možno i anonymně)

Komu můžete podávat stížnosti

Oprávněnými osobami přijmout stížnost jsou pracovníci pečovatelské služby - vedoucí odboru pečovatelské služby, pečovatelky. Odpovědný za vyřízení stížnosti je vedoucí odboru pečovatelské služby. Je nepřipustné, aby prověřením stížnosti byl pověřen člověk, proti kterému stížnost směřuje nebo pracovník jemu podřízený. Pokud bude tedy stížnost směřovat proti vedoucímu odboru pečovatelské služby, bude stížnost vyřizovat a prošetřovat poskytovatel, kterým je Město Horní Bříza.

Postup při vyřizování stížností

- přijetí stížnosti,
- evidence stížnosti,
- popsání stížnosti,
- 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 odboru pečovatelské služby.

Pravidla pro přijetí a prošetření stížnosti a vyjádření ke stížnosti

Pracovníci, kteří se zabývají přijetím, prošetřením a vyjádřením ke stížnostem, se řídí následujícími zásadami:

- **Bezpečí:** vstřícné a věcné přijetí stížnosti, poskytnutí podpory a času při podávání stížnosti, ochrana před střety zájmů a rizikem, že se podání stížnosti obrátí proti podavateli.
- **Diskrétnost:** přijetí stížnosti v klidu, nejlépe v samostatné kanceláři, bez rušení jinými osobami, s dodržением etických pravidel a mlčenlivosti.
- **Objektivnost:** snaha o maximální objektivitu a spravedlnost.
- **Nezávislost:** pověřený pracovník se nesmí nacházet ve střetu zájmů.

Evidence stížností

Všechny stížnosti (písemné, ústní, anonymní) jsou evidovány v sešitu stížností.

Prošetření stížnosti

Stížnost musí být prošetřena v celém rozsahu. Vedoucí odboru je povinen objektivně prošetřit a navrhnout taková opatření, aby se oprávněná stížnost nemohla opakovat. Požádá-li stěžovatel, je nutno zachovat mlčenlivost o jeho totožnosti. Opakované stížnosti: je-li zcela zřejmé, že obsah stížnosti byl již prošetřen a stěžovateli výsledek již sdělen, a byl-li na tento fakt již upozorněn je možno opakovanou stížnost brát za vyřízenou.

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.

Připomínky

Uživatelé, kterým je poskytována terénní sociální služba mají právo podat připomínku buď prostřednictvím pracovníků pečovatelské služby - sociální pracovník (resp. sociální pracovnice), pracovník v sociálních službách. Připomínky nebo anonymní připomínky mohou klienti napsat do sešitu na nástěnce domu s pečovatelskou službou. Připomínky budou řešeny na poradě vedoucího odboru pečovatelské služby s pracovníky pečovatelské služby a jejich řešení bude vyvěšeno na nástěnce v domě s pečovatelskou službou, v budově 637 na nástěnce. Na připomínky není stanoven formulář. Na připomínky není zpracována písemná odpověď. Řešení připomínek je obsaženo v zápisu z porad vedoucího odboru pečovatelské služby a tajemníka městského úřadu.

Závěr

Tato vnitřní pravidla jsou dostupná všem pracovníkům pečovatelské služby a dále jsou vyvěšena na nástěnce v domě s pečovatelskou službou a na veřejně dostupných místech (nástěnky městského úřadu, www.hornibriza.eu).

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

Odbor pečovatelské služby

U Vrbky 637
330 12 Horní Bříza
mobil: 603 821 888
email: pecovatelky@hornibriza.cz

Město Horní Bříza

Starosta města
Třída 1. máje 300
330 12 Horní Bříza
mobil: 602 622 405
email: hornibriza@hornibriza.cz

Ministerstvo práce a sociálních věcí: MPSV - Kontrolní oddělení

Na Poříčním právu 1/376
128 00 Praha

Veřejný ochránce práv: Kancelář veřejného ochránce práv

Údolní 39
602 00 Brno
e-mail: podatelna@ochrance.cz

Český helsinský výbor: Český helsinský výbor

Ostrovského 253/3
150 00 Praha 5
e-mail: sekr@helcom.cz
www.helcom.cz