



Pečovatelská služba obce Kameničky

Pravidla pro vyřizování stížností

Pečovatelská služba obce Kameničky si zakládá na otevřenosti, osobním a lidském přístupu i kvalitě poskytovaných služeb. Každý – ať už klient, jeho blízcí, zaměstnanec nebo veřejnost – mají právo vyjádřit svou nespokojenost s poskytovanou službou.

Co je stížnost?

Stížnost je vyjádření nespokojenosti s poskytovanou službou, chováním pracovníků nebo činností služby.

Kdo může podat stížnost?

- osoba, které je nebo byla poskytována sociální služba,
- zákonný zástupce, opatrovník nebo podpůrce osoby, které je nebo byla poskytována sociální služba,
- osoba blízká, nemůže-li stížnost podat osoba, které je nebo byla sociální služba poskytována, s ohledem na svůj zdravotní stav nebo proto, že zemřela,
- osoba zmocněná osobou, které je nebo byla poskytována sociální služba,
- člen domácnosti osoby, které je nebo byla poskytována sociální služba, oprávněný k zastupování této osoby podle občanského zákoníku, nebo
- zaměstnanec poskytovatele sociálních služeb

Formy stížnosti

- **Písemná**

Písemnou stížnost lze doručit na adresu obecního úřadu v Kameničkách č.p.149, 539 41 Kameničky, dále také e-mailovou adresou starosta@obec-kamenicky.cz, nebo datovou schránkou p82a4u9

- **Ústní**

Ústní stížnost lze podat telefonicky na čísle 469 318 122 nebo osobně v úředních hodinách obecního úřadu v Kameničkách vedoucímu služby – starostovi obce. Úřední hodiny jsou v pondělí od 8:00 do 15:00 a ve středu od 8:00 do 17:00. Polední pauza je od 11:30 do 12:30.

- **Anonymní**

Anonymní stížnost (podána bez podpisu) lze doručit na adresu obecního úřadu. Pokud není napsáno kam zaslat odpověď, je brána jako podnět.

Způsob evidence stížnosti

- Písemná stížnost je přijímána na Obecním úřadě v Kameničkách, kde je zanesena v evidenci došlé pošty. Následně je bez zbytečného odkladu předána vedoucímu pečovatelské služby. Ten (nebo jím pověřená osoba) stížnost zaeviduje v tištěné podobě do samostatné složky. Podle obsahu stížnosti je poté zahájeno šetření. Evidence obsahuje: datum přijetí, jméno stěžovatele, obsah stížnosti, záznam o průběhu šetření, jeho závěr a také datum a formu, jakou bylo vyjádření sděleno stěžovateli.
- Ústní stížnost je stručně zaznamenána osobou, která ji přijala – a to volnou formou, klidně i ručně. Zápis následně stěžovatel schvaluje. Je důležité, aby v zápisu byly uvedeny přesné výroky stěžovatele, nikoliv jejich interpretace. Takto zaznamenaná stížnost se dále eviduje stejně jako písemná.
- Anonymní stížnosti jsou řešeny stejným způsobem jako ostatní, tedy s ohledem na jejich obsah a závažnost.
- Stížnosti jsou evidovány ve složce Záznam o přijetí stížností. Respektuje se požadavek anonymity stěžovatele.

Postup při řešení stížností:

- Stížnosti projednává vedoucí pracovník – starosta obce Kameničky. Každá stížnost bude vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději však 30 dnů od přijetí stížnosti. Tato lhůta může být vedoucím pracovníkem prodloužena, a to tehdy, jde-li o stížnost zvláště komplikovanou, pro jejíž vyřízení si poskytovatel musí opatřit další podklady. Pokud se nejedná o anonymní stížnost, bude stěžovatel vyrozuměn, jak byla stížnost vyřízena, případně zda byla prodloužena lhůta pro její vyřízení.
- Stěžovatel má možnost si svobodně zvolit nezávislého zástupce, který ho bude při vyřizování stížnosti zastupovat, v případě potřeby má právo mít k dispozici tlumočnicka.
- Stěžovatel si může k projednání stížnosti přizvat další osobu, kterou on sám považuje k jednání za vhodnou.
- Při vyřizování stížnosti bude respektováno soukromí a lidská práva klienta.

Pokud nebude stěžovatel spokojen se způsobem vyřízení stížnosti ze strany vedoucího služby, může se obrátit na:

- v záležitostech týkajících se registrace služby

Krajský úřad Pardubického kraje, Komenského náměstí 120, 530 01 Pardubice

- v záležitostech týkajících se kvality poskytování služby

Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR, Na poříčním právu 1/376, 128 00 Praha 2, tel.: 221 921 111, fax 224 918 391, posta@mpsv.cz

- případně na další organizace zabývající se lidskoprávními záležitostmi

např. Kancelář veřejného ochránce práv, Údolní 658/39, 602 00 Brno-město, tel.: 542 542 888, e-mail: podatelna@ochrance.cz

Pokud stěžovatel nesouhlasí s vyřízením stížnosti, nebo stížnost nebyla vyřízena ve stanovené lhůtě, může do 60 dnů požádat Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR o prověření způsobu vyřízení stížnosti. V žádosti musí být uveden důvod nesouhlasu. Ministerstvo může vyžádat vyjádření dalších subjektů a poskytovatel je povinen s ministerstvem spolupracovat. V tomto případě se jedná o 90 dnů ode dne, kdy byla žádost doručena.