



Příloha č. 3

PODÁVÁNÍ A VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

Právo na stížnost

- ✓ Klient je oprávněn podat připomínku nebo stížnost na kvalitu nebo způsob poskytování služby. Toto právo má též jeho zákonný zástupce nebo rodinný příslušník. V případě nutnosti má klient se smyslovou poruchou právo na tlumočníka.

Pojem stížnost

- ✓ Stížností se rozumí ústně nebo písemně vyjádřená nespokojenost s poskytovanou službou, se způsobem jejího poskytování nebo neposkytnutím.
- ✓ Anonymní stížnosti se nevyřizují, pouze se zaznamenávají.
- ✓ Stížnost, která již byla vyřešena, nebo nepřináší nové skutečnosti se znovu nevyřizuje.

Přijímání stížností

- ✓ Stížnost může přijmout sociální pracovníce, pečovatelka, případně pracovníce MěÚ. V případě, že se jedná o záležitost, kterou je možné vyřešit ihned a na místě, není nutný další postup. Jedná-li se o závažnější situaci, postoupí oslovený pracovník stížnost svému přímému nadřízenému.
- ✓ V případě stížnosti na pečovatelku, tuto stížnost řeší tajemnice, popřípadě její zástupce.
- ✓ Stížnost může být podána písemně i ústně.
- ✓ V případě ústního podání zapíše pracovník stížnost do osobní dokumentace vedené u tajemnice MěÚ.
- ✓ Písemná stížnost se zakládá do komplexní dokumentace klienta.
- ✓ Pokud není možné stížnost vyřešit na této úrovni, postupuje se stížnost v písemné formě starostovi jako poskytovateli, případně Radě města Sedlec-Prčice jako zřizovateli služby. Dalšími orgány jsou: Krajský úřad odbor sociálních věcí, Zborovská 11, Praha 5, MPSV ČR, Na Poříčním právu 1/376, Praha 2.

Zápis o stížnosti obsahuje:

- ✓ Datum, jména přítomných, konkrétní popis stížnosti uživatele, co stěžovatel požaduje, časový horizont řešení, kdo bude stížnost řešit dále, podpis klienta nebo jeho zástupce

Vyřizování stížností

- ✓ Stížnosti se vyřizují písemně do 30 dnů od podání.

Pracovník vyřizující stížnost

- ✓ Pracovník vyřizující stížnost si ověří všechny skutečnosti týkající se projednávané záležitosti. Použije všechny dostupné možnosti ke zjištění pravdy a vyhodnotí oprávněnost stížnosti.
- ✓ V případě oprávněné stížnosti přijme pracovník nápravné opatření, se kterým seznámí stěžovatele ústně i písemnou formou. Řešitel stížnosti je povinen seznámit stěžovatele s možností odvolání a komu se odvolání postupuje.

Právo odvolání a prověření

Klient má právo na odvolání a prověření své žádosti do 15 dnů na těchto místech:

Veřejný ochránce práv - Kancelář Veřejného ochránce práv, Údolní 39, Brno. 602 00

Český helsinský výbor – Jelení 5, 118 00 Praha 1

Asociace občanských poraden, Tachovského náměstí 3, Praha 3

Inspekce poskytování sociálních služeb = MPSV ČR

V Sedlci-Prčici


Jana Typtová
Tajemnice MěÚ Sedlec-Prčice