

Pravidla pro podávání stížnosti na poskytování sociální služby

(zkrácená verze)

1) Kdo může stížnost podat?

- Osoba, které je nebo byla poskytována sociální služba.
- Zákonní zástupci, opatrovníci, zastupující členové domácnosti uživatelů, podpůrci.
- Osoby blízké, nemůže-li podat osoba, které je nebo byla sociální služba poskytována s ohledem na svůj zdravotní stav nebo proto, že zemřela.
- Zaměstnanec poskytovatele sociálních služeb.
(dále jen „stěžovatel“)

Poznámka: Stěžovatel má právo si zvolit svého zástupce pro podávání a vyřizování stížnosti.

2) Je potřeba podat stížnost v nějaké lhůtě či termínu?

Stížnost se podává ve lhůtě 1 roku ode dne, kdy nastala skutečnost, která je předmětem stížnosti. Pokud má být ale vyřízení stížnosti efektivní, je nejvhodnější podat ji ihned nebo v co možná nejkratším termínu a bez zbytečného odkladu po skutečnosti, na kterou je stížnost podána.

3) Komu se stížnost předává?

- Povinnost přijmout stížnost má každý zaměstnanec poskytovatele. Zaměstnanec je povinen předat stížnost svému nadřízenému pracovníkovi. Stížnost bude zapsána do knihy stížností.
- Stížnost se podává písemně nebo ústně. Při ústně podané stížnosti pořizuje pracovník zápis o stížnosti, tento zápis stěžovatel podepisuje. K podání stížnosti slouží i schránka na stížnosti umístěna ve vestibulu v přízemí DPS.
- Anonymní stížnosti jsou podmětem pro další práci.

4) Jak probíhá vyřizování stížností?

- Prověřují se stížnosti, které jsou podány na nespokojenost s poskytovanou sociální službou uživateli, jejím způsobem, průběhem či kvalitou, zejména pokud poskytování služby porušuje jeho práva a oprávněné zájmy, nebo přístup či chování zaměstnance poskytujícího službu.
- Poskytovatel nabídne stěžovateli ústní projednání stížnosti, pokud je to s ohledem na charakter stížnosti vhodné.
- Poskytovatel má povinnost vyřídit stížnost neprodleně, nejdéle však do 30 dnů od jejího obdržení, tuto lhůtu může poskytovatel sociálních služeb v odůvodněných případech prodloužit o dalších 30 dnů, o prodloužení lhůty a důvodech jejího prodloužení je povinen informovat písemnou formou stěžovatele.
- Poskytovatel má povinnost vést o stížnostech písemnou evidenci.

- Umožnit stěžovateli nahlížet do dokumentace, kterou vede o stížnosti, a pořizovat z ní kopie nebo výpisy.
- Stížnost se považuje za vyřízenou, jakmile po prošetření byla učiněna nápravná opatření k odstranění zjištěných závad a která i v budoucnu předejdou zjištěným nedostatkům.
- Stěžovatel je o vyřízení stížnosti prokazatelně vyrozuměn.
- Stížnosti, které byly vyhodnoceny jako neoprávněné, se považují za vyřízené dnem, kdy byl stěžovatel o výsledku stížnosti vyrozuměn.
- V případě, že nelze stížnost podle očekávání uživatele vyřešit, jsou mu ze strany poskytovatele vysvětleny důvody nevyhovění stížnosti.

5) Další možnosti, kam se může stěžovatel se svou stížností obrátit, je na:

- Zřizovatele Statutární město Přerov, Kancelář primátora, oddělení organizační, nám. T. G. Masaryka 2, 750 02 Přerov, 1. patro, tel.: +420 581 268 432.
- Veřejného ochránce práv, Údolní 39, 602 00 Brno, tel.: +420 542 542 111.
- Neziskové organizace a instituce na ochranu lidských práv – Český helsinský výbor, z. s., Štefánikova 21, 150 00 Praha 5, Liga lidských práv, z. s., Burešova 6, 602 00 Brno.

6) Na koho se obrátit, nesouhlasíte-li s vyřízenou stížností?

Nesouhlasí-li stěžovatel s vyřízením stížnosti nebo nebyla-li vyřízena ve stanovené lhůtě ze strany poskytovatele, může stěžovatel ve lhůtě 60 dnů ode dne doručení informace o způsobu jejího vyřízení nebo od uplynutí stanovené lhůty požádat o prověření vyřízení stížnosti na Ministerstvo práce a sociálních věcí (MPSV), Na Poříčním právu 376/1, 128 00 Praha 2, tel.: +420 950 191 111.

Pro dobrou informovanost je plné znění směrnice k dispozici v kanceláři vedoucí okrsku a uživatelé jsou s pravidly pro podávání stížností podrobně seznámeni při zavedení služby.