

Pravidla pro podávání a vyřizování stížností

1. Základní pojmy

Připomínka a podnět

Upozorňují na drobný nedostatek či problém při poskytování služeb a nevyžadují takový stupeň nesouhlasu nebo nespokojenosti jako v případě stížnosti. Připomínky a podněty se snažíme řešit, co nejdříve je to možné.

Stížnost

Stížností se zpravidla rozumí vyjádření nespokojenosti s podmínkami poskytování služeb nebo s prací zaměstnanců pečovatelské služby. V širším smyslu můžeme stížnost označit jako každou vyjádřenou nespokojenost vyžadující odezvu. Může jí tedy být i sdělení, které není jako stížnost označeno (např. nelíbí se mi ..., nejsem spokojen s tím,jak....). **Na řešení stížností platí níže uvedený postup.**

2. Kdo je oprávněn stížnost podat

Stížnost je oprávněn **podat kdokoli**, nejen klient pečovatelské služby. Občané jsou o této možnosti informováni na webových stránkách organizace. Klienti pečovatelské služby jsou o této možnosti informováni před podpisem smlouvy o poskytnutí pečovatelské služby.

Klient může stížnost podat **samostatně nebo prostřednictvím zvoleného zástupce** pro podání a vyřízení stížnosti.

Podáním stížnosti nebude způsobena újma tomu, kdo ji podal, ani tomu, v jehož zájmu byla podána (**záruka nestrannosti**).

3. Forma stížnosti

Stížnost může být podána:

- **osobně** v sídle organizace,
- **písemně prostřednictvím schránek na stížnosti** umístěných v budovách CSP města Ústí nad Orlicí,
- **poštou na adresu pečovatelské služby a současně adresu poskytovatele,**
- **elektronicky** (mailem),
- **telefonicky.**

Anonymní stížnosti

Anonymní stížnost je prošetřena po posouzení jejího obsahu ředitelkou organizace. Pokud je anonymní stížnost vhozená do schránky na stížnosti, je její řešení poté vytištěno a vyvěšeno na nástěnku v domě, kde byla do schránky vhozena. Pokud přijde anonymní stížnost poštou, je možné její řešení zveřejnit na webových stránkách organizace.

4. Oprávnění k příjmu stížnosti (připomínky, podnětu), jejímu rozhodování a vyřizování

Stížnosti na pečovatelskou službu **může přijmout:**

- pečovatelka (předá koordinátorce),
- sociální pracovnice (předá koordinátorce),
- koordinátorka pečovatelské služby
- ředitelka organizace.

Pokud se stěžovatel obrátí se svojí stížností na provozní/řadový personál, je odkázán do kanceláře koordinátorky nebo ředitelky.

Vyřizovat a rozhodovat o přijatém opatření může **koordinátorka pečovatelské služby nebo ředitelka organizace**. Vyrozumění o stížnosti může provést koordinátorka nebo ředitelka organizace.

Připomínku nebo podnět méně závažného charakteru přijímá **i sociální pracovnice** a operativně ji řeší. Podle závažnosti a v zájmu zkvalitnění služby informuje o výsledku a řešení koordinátorku pečovatelské služby a ředitelku organizace.

5. Evidence a vyřizování stížnosti

Každá stížnost je **evidována v sešitě stížností** u koordinátorky pečovatelské služby, kde je přiložená kopie s odpovědí na danou stížnost.

Stížnosti eviduje koordinátorka a vyhodnocuje je vždy k 31. 1. do zprávy pro město a výroční zprávy.

V sešitě stížností je zaznamenáno:

- datum stížnosti,
- číslo jednací
- označení, zda se stížnost týká pečovatelské služby nebo klientských sporů,
- ústní popis stížnosti, nebo je zde vložena písemná forma stížnosti,
- popis řešení ústního jednání s klientem s podpisem klienta a datum podání písemné odpovědi klientovi s kopií odpovědi (nebo datum vyvěšení řešení – anonymní stížnosti).

Stížnost se vyřizuje **ve lhůtě 28 dnů** od jejího podání.

Po prošetření stížnosti oznámí zodpovědná osoba výsledek stěžovateli (pokud je znám). Toto oznámení obsahuje:

- datum vyřízení stížnosti,
- jméno a podpis osoby, která stížnost vyřizovala,
- výsledek vyřizované stížnosti,
- v případě, že byla stížnost shledána oprávněnou, jaká opatření byla přijata k nápravě.

Stížnosti se archivují dle platného spisového a skartačního plánu.

6. Stížnosti netýkající se poskytování pečovatelské služby

Stížnosti týkající se kvality bytů, závad, oprav v bytech zvláštního určení (dříve domy s pečovatelskou službou), není pečovatelská služba oprávněna řešit, ale předá ji správci těchto objektů. V domě Na Pláni 1343 řeší opravy a údržbu obytných jednotek vedení organizace.

Stížnosti týkající se kvality úklidu v domech s byty zvláštního určení není pečovatelská služba oprávněna řešit, ale předá ji subjektu zajišťující úklid.

Sousedské spory si řeší klienti sami mezi sebou. Pokud však nedojde ke vzájemné dohodě a vyřešení sporu, doporučujeme obrátit se dle druhu sporu na správce objektu nebo vlastníka objektu, v krajním případě na Městskou Policii nebo Policii České republiky.

7. Nadřízené orgány

Není-li stěžovatel spokojen s vyřízením a posouzením stížnosti, může se dále obrátit na nadřízené orgány:

- Městský úřad Ústí nad Orlicí, vedoucí odboru sociálních služeb, Dělnická 1405, 561 02 Ústí nad Orlicí, email: necekalova@muuo.cz, tel.: +420 465 514 512
- Krajský úřad v Pardubicích, vedoucí odboru sociálních věcí, Komenského nám. 125, 532 11 Pardubice, helena.zahalkova@pardubickykraj.cz, tel.: +420 466 026 175
- Kancelář veřejného ochránce práv (ombudsman), Údolní 39, 602 00 Brno, email: podatelna@ochrance.cz, tel.: +420 542 542 888
- Český helsinský výbor, Štefánikova 21, 150 00 Praha 5, email: info@helcom.cz, tel.: +420 257 221 141, 257 221 142

V Ústí nad Orlicí dne 1. 3. 2018
Účinnost od 15. 3. 2018

Mgr. Radka Vašková,
ředitelka