

# **Vnitřní pravidla pro podávání a vyřizování stížností pečovatelská služba Raspenava**

## **Článek 1**

### **Stížnost na kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb**

Za stížnost se považuje písemnost, která je nazvána jako stížnost, popř. z obsahu této písemnosti jednoznačně vyplývá, že se jedná o stížnost.

Stížnost, je takové podání seniora, v němž žádá prošetření nebo nápravu skutečnosti, kterou se cítí poškozen a kterou nemůže řešit vlastními prostředky.

Stížnost na kvalitu služby je každé podání, které uživatel za stížnost považuje bez ohledu na názor pracovníka pověřeného vyřízením stížnosti.

Stěžovat si může v knize přání a stížností na pečovatelskou službu ne na bytové problémy, ty řeší správa majetku města.

Vlastní hodnocení toho, zda jde nebo nejde o stížnost na službu, je předmětem vyřizování stížnosti.

## **Čl. 2**

### **Kdo může podat stížnost**

1. Uživatel pečovatelské služby
2. Osoba pověřená uživatelem
3. Rodinný příslušník či jiná blízká osoba

### **Na co je možné podat stížnost**

1. Na porušování práv uživatele
2. Na kvalitu nebo způsob poskytování péče, aniž by tím byl stěžovatel jakýmkoliv způsobem ohrožen

Stížnosti jsou přijímány i anonymně

Občan si může stěžovat vedoucí pečovatelské služby. Pokud má stěžovatel pochybnosti o její podjatosti, popř. má obavy z vlastního ohrožení z důvodu podání stížnosti, může se obrátit na zřizovatele, Město Raspenava.

Stížnosti lze podat na adrese sídla organizace:

Pečovatelská služba Raspenava  
Frýdlantská 532  
46361 Raspenava

nebo na adrese zřizovatele  
Město Raspenava  
Fučíkova 421  
46361 Raspenava

### **Čl. 3** **Přijímání stížnosti- forma podání**

Stížnost lze podat ústně, písemně či telefonicky.

**Ústně** - ústně podané stížnosti se v jednoduchých případech vyřizují při jejich podání. V případě, že ústně podanou stížnost nelze vyřídit ihned při podání, sepíše se jejím podání záznam, který se po přečtení předloží stěžovateli k podpisu. Stížnost lze podat buď osobně v kanceláři pečovatelky nebo sociální pracovnice MÚ nebo přímo u starosty Města Raspenavy, nebo telefonicky na čísle 482 360431 (pracovnice soc. péče MU), 482360432 (starosta).

**Písemně** - písemně podanou stížnost lze doručit osobně nebo prostřednictvím pošty (na adresy uvedené v čl. 2). V případě, že stěžovatel podá stížnost osobně, vyhotoví se kopie jím podané stížnosti, pokud o to požádá. Na kopii stížnosti se uvede datum jejího přijetí a podpis odpovědného pracovníka, který danou stížnost přijal. Potvrzená kopie stížnosti se předá zpět stěžovateli.

**E-mailen** - e-mail: [mesto.raspenava@raspenava.cz](mailto:mesto.raspenava@raspenava.cz) nebo [josef.malek@raspenava.cz](mailto:josef.malek@raspenava.cz)

**Telefonicky** - stížnost na zaměstnance PS na tel. zřizovatele: 482360432, 725125661

Každá stížnost má přiděleno číslo jednací na podatelně MÚ.

### **Čl.4** **Evidence stížností**

Evidence přijatých stížností je vedena v kanceláři pracovnice sociální péče MÚ.

Evidence stížností obsahuje datum podání, jméno, příjmení, a adresu stěžovatelem, předmět stížnosti, kdy a komu byla stížnost předána k vyřízení, výsledek šetření, opatření ke zjednání nápravy, datum podání zpráv a příjmu a vyřízení stížností, výsledek kontroly, jak byla splněna opatření k nápravě, hodnocení vyřízení stížností z hlediska oprávněnosti, kopie zprávy, která byla zaslána stěžovateli.

Stížnost bude zaevidována včetně obálky, pokud to ukládá spisový řád.

### **Čl.5** **Ukládání stížností a spisového materiálu**

Stížnosti a spisový materiál týkající se vyřizování stížností, popřípadě nápravná opatření a kontrola jejich realizace, se zakládají v kanceláři pracovnice sociální péče MÚ Raspenava, v samostatných deskách.

## **Čl. 6**

### **Způsob a doba přijímání stížností**

Stížnosti se přijímají: u vedoucí pečovatelské služby každý pracovní den v pracovní době, tj. pondělí - pátek od 6.00 -14.30 hodin a u zřizovatele tj. na Měšťě Raspenava v podatelně každý pracovní den - pondělí a středa od 8.00 -17.00 hodin, úterý a čtvrtek v době od 7.00- 15.00 hodin a v pátek od 7.00 -13.00 hodin.

O ústních stížnostech, které nelze vyřídit ihned při jejich podání, se vždy sepíše se stěžovatelem protokol. Protokol se po přečtení předloží stěžovateli k podpisu.

## **Čl. 7**

### **Termíny vyřizování stížností**

Všechny podané stížnosti je nutno urychleně prozkoumat a vyřídit nebo zařídit jejich vyřízení. Prošetření stížností musí být prováděno bez průtahů. Musí být prošetřeny všechny body stížnosti.

Je nepřípustné postupovat stížnosti k vyřízení osobám, proti kterým stížnost směřuje.

Stížnosti, které není třeba prošetřovat na místě nebo na podkladě vyjádření či spisového materiálu jiného orgánu, musí být vyřízeny do 10 dnů ode dne zaregistrování.

Stížnosti, které nelze vyřídit do 10 dnů ode dne jejich doručení, musí být vyřízeny nejdéle do 30 dnů od jejich doručení.

Oprávněná stížnost je považuje za vyřízenou, jakmile po jejím prošetření byla učiněna opatření, potřebná k odstranění zjištěných závad a občan byl o tom vyrozuměn.

O vyřízení stížnosti musí být stěžovateli podána zpráva i v případě, že stížnost byla posouzena jako neoprávněná.

## **Čl. 8**

### **Zápis o prošetření stížnosti**

O ústním jednání při prošetřování stížností sepíše zaměstnanec prošetřující stížnost zápis, který musí obsahovat jména všech osob, jež se jednání zúčastnily, stručné a výstižné vyličení průběhu a výsledku jednání, jakož i doložku, že účastníci jednání byli s obsahem zápisu z jednání seznámeni.

Zápis podepíše zaměstnanec provádějící šetření a všichni účastníci šetření. Jestliže některý účastník odmítne zápis podepsat nebo nesouhlasí s jeho obsahem, poznamená se to do zápisu spolu s uvedením důvodu odmítnutí podpisu.

## **Čl. 9**

### **Odvolání v případě nespokojenosti stěžovatele s vyřízením stížnosti**

Pokud stěžovatel nesouhlasí se způsobem vyřízení stížnosti, může se obrátit na

1. starostu, což je nadřízený vedoucí pečovatelské služby

2. Radu Města Raspenavy
3. na KÚ LK, odbor sociálních věcí, U Jezu 642/2a, 46180 Liberec2
4. nezávislý orgán. např. - Veřejný ochránce práv, Údolní 39, 60200 Brno, tel spojení 542542888
5. Český helsinský výbor, Ostrovského 253/3,15000 Praha 5, tel spojení 257003407

## **Čl. 10**

### **Závěrečná ujednání**

Proti stěžovateli nesmí být činěny přímé ani nepřímé zákroky proto, že podal stížnost. Požádá-li stěžovatel, aby jeho jméno nebylo uváděno, nebo jestliže je to zájmu správného vyřízení stížnosti, postoupí se k prošetření jen opis stížnosti bez uvedení jména stěžovatele.

Je nepřipustné postupovat stížnost k vyřízení (prošetření) pracovníkovi, proti kterému stížnost směřuje.

**Formulář pro podávání stížností**  
Pečovatelská služba Raspenava

Datum podání stížností .....

Příjmení a jméno stěžovatele: .....

Předmět stížnosti: .....

Obsah stížností:

podpis stěžovatele