

Vnitřní pravidla pro podávání a vyřizování stížností

Poskytovatel: Město Raspenava, název zařízení: Sociální služby, Frýdlantská 532, Raspenava
druh služby: Pečovatelská služba

Čl. 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 přímo pečovatelce nebo provést zápis do Knihy stížností. 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:

Sociální 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 o jejím podání záznam, který se po přečtení předloží stěžovateli k podpisu. Stížnost lze podat buď osobně v kanceláři pečovatelky nebo v kanceláři pracovnice sociální péče MÚ (popř. telefonicky na čísle 482360431) nebo přímo u starosty Města Raspenavy, (popř. telefonicky na čísle 482360432).

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 –mailem: elektronicky: mesto.raspenava@raspenava.cz nebo pavel.lzicar@raspenava.cz

Telefonicky: stížnost na zaměstnance sociálních služeb na tel. zřizovatele: 482360432 nebo 602836802

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 pečovatelky každý pracovní den v pracovní době, tj. pondělí – pátek 6.00 -14.30 hodin a u zřizovatele tj. na Měšťě Raspenava v podatelně každý pracovní den – pondělí a středa 8.00 -17.00 hodin, úterý a čtvrtek v době 7.00- 15.00 hodin a v pátek v době 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 nepřijatelné 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 se 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 vylíčení 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. pracovníci sociální péče MÚ Janu Lipenskou
2. starostu, který je nadřízený pečovatelce
3. Radu Města Raspenavy
4. na KÚ LK, odbor sociálních věcí, U Jezu 642/2a, 46180 Liberec 2

5. MPSV ČR, Inspekce kvality v sociálních službách, Pa Poříčním právu 1/376, 128 01 Praha 2
6. nezávislý orgán, např. – Veřejný ochránce práv, Údolní 39, 60200 Brno, tel. spojení 542542888
7. Český helsinský výbor, Štefánikova 216/21, 15000 Praha Smíchov, tel. 257221142

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

Schváleno RM dne 10. 32. 2014 č. usnesení 49/14/5.

Formulář pro podávání stížností
Sociální služba Raspenava

Datum podání stížnosti

Příjmení a jméno stěžovatele:

Předmět stížnosti:

Obsah stížnosti:

.....
podpis stěžovatele