

Pravidla pro podávání a vyřizování stížností

Stížnosti, připomínky a podněty klientů či jejich zástupců mají vést ke zkvalitňování a k rozvoji sociálních služeb.

Klienti si mohou a mají sami, nebo prostřednictvím svých zástupců stěžovat na kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb, **aniž by tím byli ohroženi nebo jakkoli znevýhodněni.**

1. Způsob podání stížnosti:

- a) Stížnost na poskytování služeb podává klient **osobně nebo písemně** řediteli organizace na adresu:

Pečovatelská služba města Dobříše, Dukelské nám. 443, Dobříš 26301

- e-mail: reditelka@psdobris.cz
- Telefonní číslo: 771 225 647

Osobní stížnost řediteli lze podat **kterýkoli pracovní den od 8:00 do 15:00 hodin**, nejlépe po předchozí telefonické domluvě.

- b) Na žádost klienta, který chce podat stížnost, je ředitel organizace povinen **navštívit klienta v jeho domácnosti.**
- c) Klient má možnost podat stížnost i prostřednictvím **schránky důvěry** umístěné v přízemí sídla organizace, vlevo hned za vstupními dveřmi do budovy. Výběr schránky provádí ředitel pravidelně 1x týdně (v pátek) za přítomnosti svědka – koordinátora přímé péče.

Je-li stížnost podána ústně, je povinností organizace **sepsat o přijímané stížnosti protokol** s přesnou formulací předmětu stížnosti a případnými návrhy klienta k řešení. Písemný záznam musí být opatřen **datem převzetí a podpisem klienta či jiné osoby, která stížnost předala.**

V nepřítomnosti ředitele přijímá a sepisuje stížnost koordinátor přímé péče.

2. Pravidla pro projednání stížnosti:

- a) Ředitel organizace zajistí, aby se k problematice mohly vyjádřit všechny zainteresované osoby, jejichž vyjádření souvisí s předmětem stížnosti, aby byla v maximální míře zajištěna objektivita informací.
- b) Projednání stížnosti je vždy písemně evidováno a zakládáno pod pořadovým číslem.
- c) Stížnost **vždy vyřizuje ředitel organizace**, v případě nepřítomnosti pak po svém návratu.
- d) Stížnost nesmí projednávat ředitel organizace v případě, pokud je tato stížnost přímo směřována k jeho osobě. V této situaci ředitel odkáže stěžovatele přímo na svého zřizovatele – Město Dobříš.

Město Dobříš, Mírové nám. 119, Dobříš 263 01

e-mail: epodatelna@mestodobris.cz

telefonní číslo: 318 533 311

- e) Vzhledem k výše uvedeným postupům je důležité všechny materiály opatřit datem, veškeré dokumenty vztahující se ke stížnosti jsou evidovány jako její součást – příloha stížnosti.
- f) **V případě, že je stížnost anonymní, a není zřejmé komu písemně odpovědět, bude stížnost evidována a projednávána.** Z anonymní povahy stížnosti vyplývá, že Pečovatelská služba města Dobříše nemůže informovat stěžovatele o vyřízení stížnosti. Pokud je to možné, výsledek řízení bude zveřejněn na nástěnce organizace vlevo za vstupními dveřmi do budovy (ne však, pokud se týká jmenovitě konkrétních osob – z důvodu GDPR) .

3. Lhůty pro projednání a vyřízení stížnosti

Po prošetření všech faktů, **nejpozději však do 30-ti dnů od podání stížnosti**, je ředitelka zodpovědná, že klient (nebo jeho zástupce) dostane ke své stížnosti vysvětlení a případně návrhy a postupy řešení, a to v maximálně srozumitelné formě.

4. Postup v případě nespokojenosti klienta s vyřízením stížnosti

Není-li uživatel (jeho zástupce) spokojen s vyřízením stížnosti, může si do 15-ti dnů po obdržení sdělení závěru ke stížnosti **podat stížnost ke zřizovateli organizace:**

Město Dobříš, Mírové nám. 119, Dobříš 263 01

e-mail: epodatelna@mestodobris.cz

telefonní číslo: 318 533 311

Pokud je klient (zástupce) přesvědčen, že jeho zájmy i nadále nejsou uspokojeny a důvody (předmět stížnosti) přetrvávají, je možnost obrátit se se stížností přímo na:

MPSV, odbor sociálních služeb a sociální práce, Na Poříčním právu 1/376, 128 01 Praha,

popřípadě pak dále na:

Kancelář veřejného ochránce práv – Údolní 39, Brno 602 00; dále na Český helsinský výbor – ČHV, Štefánikova 21, 150 00 Praha 5