

Pravidla pro podávání a vyřizování stížností

1. Základní pojmy

Připomínka a podnět

Upozorňují na drobný nedostatek méně závažného charakteru při poskytování služeb a nevyžadují takový stupeň nesouhlasu nebo nespokojenosti jako v případě stížnosti.

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

Na poskytování sociálních služeb může podat stížnost

- osoba, které je nebo byla poskytována sociální služba (klient),
- zákonný zástupce, opatrovník nebo podpůrce klienta,
- osoba blízká, pokud nemůže stížnost podat sám klient, s ohledem na svůj zdravotní stav nebo proto, že klient zemřel,
- osoba zmocněná klientem,
- člen domácnosti klienta, oprávněný k jeho zastupování podle občanského zákoníku,
- zaměstnanec poskytovatele sociálních služeb (dále jen „stěžovatel“).

Veřejnost je o pravidlech pro podávání a vyřizování stížností informována na webových stránkách organizace, vývěsních skříňkách, nástěnkách.

Klienti pečovatelské služby jsou o této možnosti informováni před podpisem smlouvy o poskytnutí pečovatelské služby (viz Příloha č. 1 - leták Podávání a vyřizování stížností). Dále jsou informováni ve Vnitřních pravidlech pro poskytování pečovatelské služby.

Stížnost se podává poskytovateli sociálních služeb, proti kterému směřuje, a to ve lhůtě 1 roku ode dne, kdy nastala skutečnost, která je předmětem stížnosti.

Podáním stížnosti nesmí být stěžovatel, nebo osobě, které je nebo byla poskytována sociální služba, již se stížnost týká, a která není zároveň stěžovatelem, způsobena újma.

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 a sociální pracovnice (předá koordinátorce nebo ředitelce),
- koordinátorka pečovatelské služby,
- ředitelka organizace.

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

Připomínku nebo podnět méně závažného charakteru týkající se pečovatelské služby 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. Lhůta pro vyřízení stížnosti, evidence a vyřizování stížnosti

Lhůta pro vyřízení stížnosti

Stížnost se vyřizuje **ve lhůtě do 28 dnů** od jejího podání (ze zákona je poskytovatel sociálních služeb je povinen vyřídit stížnost do 30 dnů ode dne, kdy mu byla doručena).

Lhůtu je možné v odůvodněných případech prodloužit o dalších 30 dnů; o prodloužení lhůty a důvodech jejího prodloužení je poskytovatel povinen informovat stěžovatele.

Evidence 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).

Vyřízení stížnosti

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

Po prošetření stížnosti informuje odpovědná osoba stěžovatele (pokud je znám) o způsobu vyřízení jeho stížnosti. Toto písemné 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.

Poskytovatel je povinen umožnit stěžovateli **nahlížet do dokumentace**, kterou vede o stížnosti, a pořizovat z ní kopie nebo výpisy.

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.

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.

Pokud pečovatelská služba obdrží písemnou stížnost, která se netýká poskytování pečovatelské služby, je tato stížnost zaevidována v podacím deníku a následně uložena u ředitelky, která zajišťuje její předání, popřípadě řešení s odpovědným subjektem.

7. Nadřízené orgány

Nesouhlasí-li stěžovatel s vyřízením stížnosti nebo nebyla-li stížnost vyřízena ve stanovené lhůtě, může ve lhůtě 60 dnů ode dne doručení informace o způsobu jejího vyřízení nebo od uplynutí stanovené lhůty požádat Ministerstvo práce a sociálních věcí o prověření vyřízení této stížnosti. V žádosti stěžovatel uvede důvod, proč žádá o prověření vyřízení stížnosti. Ministerstvo na žádost stěžovatele vyřízení stížnosti prověří.

Ministerstvo práce a sociálních věcí

Na Poříčním právu 1/376, 128 00 Praha 2, tel.: +420 950 191 111

Další nadřízené orgány:

Městský úřad Ústí nad Orlicí

vedoucí odboru sociálních služeb, Dělnická 219, 562 01 Ústí nad Orlicí, e-mail: necekalova@muuo.cz, tel.: +420 465 514 512

Město Ústí nad Orlicí je zřizovatelem Centra sociální péče města Ústí nad Orlicí.

Krajský úřad Pardubického kraje

vedoucí odboru sociálních věcí, Komenského nám. 125, 532 11 Pardubice, e-mail: helena.zahalkova@pardubickykraj.cz, tel.: +420 466 026 175

Další možnosti:

Občanská poradna

ul. 17. listopadu 69, 562 01, Ústí nad Orlicí, tel.: 734 281 415, 739 136 522,
e-mail: poradna@uo.hk.caritas.cz

Liga lidských práv

Burešova 6, 602 00 Brno, e-mail: info@llp.cz, poradna@llp.cz

Příloha č. 1 - leták Podávání a vyřizování stížností

Zpracovala: Bc. Lucie Pohanková

V Ústí nad Orlicí dne 1. 9. 2025

Účinnost od 15. 9. 2025

Mgr. Radka Vašková,
ředitelka