



Sociální služby města Nový Bor, příspěvková organizace
B.Egermanna 950, 473 01 Nový Bor
www.sslnb.cz ■ datová schránka: pxfk7zd ■ IČ: 75143861

Sociální
služby
města Nový Bor

Dokument č. 18

Pravidla pro podávání a vyřizování stížností na kvalitu nebo způsob poskytování pečovatelské služby

Služba: Pečovatelská služba
Aktualizace: 12.05. 2025
Počet stran: 4

1. Pro koho jsou tato pravidla určena?

- Tato pravidla jsou určena pro:
 - uživatele
 - pracovníky organizace
 - veřejnost.

2. Co je to stížnost?

- Stížnost je projev nespokojenosti uživatele služby nebo jiné osoby s poskytováním pečovatelské služby (např. průběh služby, chování pracovníka při poskytování služby).

3. Kdo může podat stížnost?

- Stížnost může podat:
 - uživatel
 - zákonný zástupce, opatrovník nebo podpůrce uživatele
 - osoba blízká
 - osoba zmocněná uživatelem
 - člen domácnosti uživatele
 - pracovník organizace.
- Stížnost lze podat jmenovitě nebo anonymně.
- Podání stížnosti není stěžovateli, nebo osobě, které je nebo byla poskytována sociální služba, jíž se stížnost týká, a která není zároveň stěžovatelem, na újmu.

4. Jak a kde je možné podat stížnost?

- Stížnost je možné podat:
 - Osobně jakémukoliv pracovníkovi organizace. Pokud si osoba přeje stížnost podat osobně a chce stížnost řešit anonymně, kontaktuje sociálního pracovníka organizace.
 - Telefonicky (tel. 722 046 748 – ředitel organizace, tel. 774 751 341, 778 069 683 – sociální pracovníci).
 - E-mailem (dnerad@novy-bor.cz – ředitel organizace, gakuzelakova@novy-bor.cz, hpolakova@novy-bor.cz – sociální pracovníci).
 - Datovou schránkou: pxfk7zd.



Sociální
služby
města Nový Bor

Sociální služby města Nový Bor, příspěvková organizace
B.Egermanna 950, 473 01 Nový Bor
www.sslnb.cz ■ datová schránka: pxfk7zd ■ IČ: 75143861

- Prostřednictvím anonymní schránky – B. Egermanna 950, Svatopluka Čecha 830, Špálava 944 – (budovy DPS přízemí u poštovních schránek), Žižkova 159 – (budova DPS 1. patro - hala). Anonymní schránka je vybírána jednou týdně sociálním pracovníkem. O zkontrolování anonymní schránky se vede písemný záznam.
- Dopisem (Sociální služby města Nový Bor, příspěvková organizace, B. Egermanna 950, 473 01 Nový Bor).
- V případě stížnosti na ředitele organizace – adresa: Městský úřad Nový Bor, nám. Míru 1, 473 01 Nový Bor.

5. Evidence stížností:

- Stížnosti eviduje ředitel (v případě jeho nepřítomnosti zástupce ředitele).
- Každý pracovník, který přijme stížnost, ji musí předat řediteli do druhého pracovního dne.
- Stížnost ředitel zapíše do následujícího pracovního dne do elektronické „Knihy stížností“.
- Každý zápis obsahuje:
 - pořadové číslo stížnosti
 - datum přijetí stížnosti
 - datum předpokládaného vyřízení stížnosti nebo datum informování stěžovatele o prodloužení lhůty vyřízení stížnosti
 - identifikační údaje stěžovatele, které má organizace k dispozici (např. jméno, příjmení, adresa, e-mail, tel. číslo) - v případě, že se jedná o anonymní stížnost – napíše se „anonymní“
 - stručný obsah stížnosti
 - způsob podání (osobně, telefonicky, písemně - poštou nebo elektronicky) a zaznamenání údaje kam odpovědět
 - kdo stížnost převzal
 - kdo stížnost vyřizuje
 - výsledek šetření a přijatá opatření
 - forma a datum předání odpovědi.

6. Vyřízení stížností:

- Stížnosti vyřizuje ředitel nebo pracovník pověřený ředitelem.
- Stížnost je obvykle vyřízena do 30 kalendářních dnů. V odůvodněných případech do 60 kalendářních dnů. O prodloužení lhůty a důvodech jejího prodloužení informuje organizace stěžovatele do 30 dnů od podání stížnosti. Za informování stěžovatele odpovídá ředitel organizace. Odpověď na stížnost je vždy písemná – poštou nebo elektronicky.
- Ředitel rozhoduje o tom, zda se stížnost týká poskytování pečovatelské služby.
- V případě, že se stížnost jednoznačně služby netýká, je vyhodnocena jako neoprávněná.
- V případě, že se stížnost týká skutečnosti, která nastala více než před 1 rokem, kdy nastala skutečnost, která je předmětem stížnosti, je vyhodnocena jako neoprávněná.



Sociální služby města Nový Bor, příspěvková organizace
B.Egermanna 950, 473 01 Nový Bor
www.sslnb.cz ■ datová schránka: pxfk7zd ■ IČ: 75143861

Sociální
služby
města Nový Bor

- V případě, že se stížnost týká poskytování pečovatelské služby, je následující postup:
 - Za řešení stížnosti zodpovídá ředitel organizace. Stížnost vyřizuje pracovník pověřený ředitelem organizace.
 - Pracovník pověřený řešením stížnosti zjistí podklady, které má služba k dispozici – rozhovory s pracovníky, nahlédnutí do PC programu James edition, je-li to vhodné a možné zjistí doplňující informace od stěžovatele, popřípadě od uživatele.
 - Pokud pracovník sám nemůže stížnost vyhodnotit, svolá poradní tým, který tvoří: vždy alespoň jeden sociální pracovník, koordinátorka PS a další pracovníci podle rozhodnutí pracovníka pověřeným řešením stížnosti.
 - Se souhlasem sociálního pracovníka může pracovník přizvat stěžovatele, popřípadě uživatele nebo další osoby na jejich přání.
 - Pracovník rozhodne, zda je stížnost neoprávněná, oprávněná nebo nelze vyhodnotit.
 - V případě, že je stížnost oprávněná nebo nelze vyhodnotit pracovník navrhne nápravná opatření.
 - Do 5 pracovních dnů nejdéle do 30 kalendářních dnů (v případě prodloužené lhůty do 60 kalendářních dnů) pracovník zpracuje písemnou odpověď na stížnost a předá ji řediteli.
 - Za předání písemné odpovědi na stížnost odpovídá ředitel organizace.
 - Odpověď na stížnost organizace vyvěsí na své webové stránky v následujících případech:
 - anonymní stížnost
 - stížnost, kde stěžovatel neuvedl své doručovací údaje a zároveň nejsou organizaci známy.
 - Stížnost bude zveřejněna minimálně 30 dnů.
 - V odpovědi na stížnost je uvedeno, kam se může stěžovatel odvolat.

7. Odvolání:

- Pokud není stěžovatel s vyřízením stížnosti spokojen, má možnost odvolat se k nadřízenému nebo nezávislému orgánu s podnětem na prošetření postupu při vyřizování stížnosti, např.:
 - Městský úřad Nový Bor, nám. Míru 1, 473 01 Nový Bor
 - Krajský úřad Libereckého kraje, Odbor sociálních věcí, U Jezu 642/2a, 461 80 Liberec 2
 - Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR, Na Poříčním právu 1/376' 128 00 Praha 2. Na MPSV se může stěžovatel obrátit také v případě, že organizace nedodržela lhůtu nevyřízení stížnosti 30, respektive 60 kalendářních dnů.
 - Veřejný ochránce práv, Údolní 39, 602 00 Brno
 - Český helsinský výbor, Štefánikova 21, 150 00 Praha 5.

8. Nahlížení do dokumentace stížností:

- Organizace umožňuje stěžovateli a jeho doprovodu nahlížet do dokumentace stížností.



Sociální služby města Nový Bor, příspěvková organizace
B.Egermanna 950, 473 01 Nový Bor
www.sslnb.cz ■ datová schránka: pxfk7zd ■ IČ: 75143861

Sociální
služby
města Nový Bor

- O nahlédnutí do dokumentace musí stěžovatel požádat ředitele organizace minimálně 14 dní předem.
- Nahlížení do dokumentace umožní organizace ve svých prostorách, k tomu určené místnosti, ve které je zajištěno nahlížejímu soukromí.
- Nahlížejí si může pořídit kopii dokumentace prostřednictvím nafocení (mobilem, fotoaparátem) nebo pořídit výpisky z dokumentace.

9. Vyhodnocení stížností:

- Na začátku každého nového roku (do 15.1.), vyhotoví ředitel organizace písemnou analýzu přijatých stížností za daný kalendářní rok.
- Analýza obsahuje: počet stížností, obsah stížností, způsob podání, podíl oprávněných stížností.
- S vyhodnocením stížností jsou pracovníci pečovatelské služby seznámeni na poradě.