



**Sociální služby města Nový Bor, příspěvková organizace
B.Egermanna 950, 473 01 Nový Bor**

Dokument č. 18

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

Služba:	Pečovatelská služba
Aktualizace:	16.6. 2017
Počet stran:	3

1. Pro koho jsou tato pravidla určena?

Tato pravidla jsou určena pro:

- uživatele
- pracovníky organizace
- veřejnost

2. Kdo může podat stížnost?

- uživatel
- osoba v zájmu uživatele (zástupce pro podání a vyřizování stížnosti)
- pracovník organizace

3. Jak a kde je možné předat stížnost?

- osobně jakémukoliv pracovníkovi organizace
- telefonicky (tel. 722 046 748 – ředitel organizace, tel. 774 751 341, 778 069 683 – sociální pracovnice)
- e-mailem (kontakt je uvedený na webu www.sslnb.cz)
- prostřednictvím anonymní schránky – B.Egermanna 950, Svatopluka Čecha 830, Špálova 944 – (budovy DPS přízemí u poštovních schránek), Žižkova 159 – (budova DPS 1. patro hala). Anonymní schránka je vybírána jednou týdně sociální pracovníci. Stížnosti jsou předány řediteli. 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.

4. Co je to stížnost? Co je to podnět?

- Stížnost je projev nespokojenosti uživatele služby nebo jiné osoby se způsobem poskytování pečovatelské služby.
- Podnět je doporučení ke způsobu poskytování pečovatelské služby (může být např. nápad nebo pochvala).

5. Evidence stížností:

- stížnosti eviduje ředitel (v případě nepřítomnosti ředitele vyřizuje stížnost zástupce ředitele),
- stížnost musí být předána řediteli do druhého pracovního dne,
- stížnost ředitel zapíše do následujícího pracovního dne do „Knihy stížností“
- každý zápis obsahuje:
 - a) pořadové číslo stížnosti
 - b) datum přijetí stížnosti
 - c) jméno, příjmení a adresa osoby, která stížnost podala, v případě, že se jedná o anonymní stížnost – napíše se „anonymní“
 - d) obsah stížnosti
 - e) způsob podání (osobně, telefonicky, písemně – poštou, elektronicky) a zaznamenání údaje kam odpovědět
 - f) kdo stížnost převzal
 - g) kdo stížnost vyřizuje
 - h) výsledek šetření a přijatá opatření
 - i) forma a datum vyřízení.

6. Vyřízení stížností:

- každá stížnost je vyřízena nejpozději do 30 kalendářních dnů,
- ředitel rozhoduje o tom, zda se stížnost týká poskytování pečovatelské služby.
 - a) V případě, že se stížnost jednoznačně služby netýká, je vyhodnocena jako neoprávněná. Ředitel nebo jím pověřený pracovník poskytne podavateli stížnosti kontakt na subjekt, kterému podání takovéto stížnosti přísluší.
 - b) V případě, že se stížnost týká poskytování pečovatelské služby, je následující postup:
 - ředitel organizace rozhodne, kdo bude pověřen vyřízením stížnosti a jakou formou bude stížnost vyřízena (ústně nebo písemně),
 - v případě, že bude známa adresa (poštovní, e-mailová) osoby, která stížnost podala písemně, je na stížnost odpovězeno písemně,
 - písemné odpovědi na stížnosti vyhotoví ředitel organizace,
 - v případě telefonické odpovědi, jsou přítomni dva pracovníci,
 - v případě anonymních stížností je možno na stížnost odpovědět prostřednictvím webu (nástěnky), zveřejňuje ředitel organizace, stížnost bude zveřejněna minimálně 30 dní,
 - v průběhu prošetřování stížnosti si může podavatel stížnosti přizvat osobu, která může podpořit jeho stanovisko,
 - pracovník pověřený vyřízením stížnosti informuje ředitele o výsledku svého zjištění. V případě, že se stížnost týká konkrétního pracovníka, podá ústní vyjádření řediteli organizace, ten písemně informuje podavatele stížnosti o opatřeních, která byla přijata na základě podané stížnosti (např. omluva uživateli apod.),
- v odpovědi na stížnost je uvedeno, kam se může podavatel stížnosti odvolat.

7. Odvolání:

- Pokud není uživatel s vyřízením stížností 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,
 - Veřejný ochránce práv, Údolní 39, 602 00 Brno,
 - Český helsinský výbor, Štefánikova 21, 150 00 Praha 5.

8. Podněty:

- přijetí podnětu probíhá stejným způsobem jako přijetí stížnosti,
- ředitel organizace eviduje přijaté podněty odděleně v Knize stížností,
- za podnět ředitel poděkuje,
- další práce s podnětem je na rozhodnutí ředitele.

9. Vyhodnocení stížností a podnětů

- na začátku každého nového roku (do 15.1.), vyhotoví ředitel organizace písemnou analýzu přijatých stížností a podnětů za daný kalendářní rok,
- analýza obsahuje: počet stížností/podnětů, obsah stížnosti, způsob podání, kdo stížnost převzal,
- s vyhodnocením stížností jsou pracovníci pečovatelské služby seznámeni na poradě.