



Obec Krouna

53943 Krouna 218

tel. fax. 469341130, e-mail:obec@krouna.cz, epodatelna@krouna.cz, web: www.krouna.cz

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

Za stížnost považujeme:

vše co uživatel pečovatelské služby ústně nebo písemně označí jako stížnost. Z toho je nepochybné, že přednáší stížnost, ne jen připomínku, poznámku, návrh atd.

Kdo může podat stížnost?

Právo podat stížnost má každý uživatel, kterému je poskytována pečovatelská služba. Stěžovat si také může rodinný příslušník nebo jiná osoba. Stěžovatel má možnost si zvolit zástupce, který ho bude při vyřizování stížnosti zastupovat (např. příbuzný, přítel, občanská poradna a podobně).

Jak podat stížnost?

Stížnost může být podána jakýmkoli způsobem a musí to být respektováno, například:

- ústně osobně
- ústně telefonicky, na číslo 469 341 130 (v pracovní době)
- písemně – elektronicky na adresu: obec@krouna.cz
- písemně – poštou na adresu: Obecní úřad Krouna, Krouna, 539 43 (možno i anonymně)
- písemně – vhozením do označené schránky STÍŽNOSTI A PŘIPOMÍNKY na Obecním úřadě Krouna, která je zavěšena na zdi v prvním patře. U této schránky najdete také tiskopis stížnosti (možno i anonymně).

Komu můžete podávat stížnosti?

Oprávněnými osobami přijmout stížnost jsou pracovníci pečovatelské služby – sociální pracovnice a pečovatelka.

Odpovědná za vyřízení stížnosti je sociální pracovnice. Je nepřípustné, aby prověřením vyřízení stížnosti byl člověk, proti kterému stížnost směřuje nebo pracovník jemu podřízený. Pokud bude tedy stížnost směřovat proti sociální pracovnici, bude stížnost vyřizovat a prošetřovat starosta obce Krouna.

Postup při vyřizování stížností

- Přijetí stížnosti
- Evidence stížnosti
- Prošetření stížnosti
- Vyhodnocení
- Přijetí nápravných opatření
- Písemné vyrozumění o vyřízení stížnosti stěžovateli (pokud nebyla stížnost podána anonymně), popř. zástupci stěžovatele a osobě, proti které stížnost směřovala

Vyřizováním stížnosti a vyjadřováním stanoviska je pověřena vedoucí pečovatelské služby (sociální pracovnice). V její nepřítomnosti pak její zástupce.

Povinnosti pracovníků při vyřizování stížností

Pracovníci, kteří se zabývají přijetím, prošetřením a vyjádřením ke stížnostem, se řídí následujícími zásadami:

- vstřícné a věcné přijetí stížnosti, poskytnutí podpory a času při podávání stížnosti, ochrana před střety zájmů a rizikem, že se podání stížnosti obrátí proti podavateli
- přijetí stížnosti v klidu, nejlépe v samostatné kanceláři, bez rušení jinými osobami, s dodržením etických pravidel a mlčenlivosti
- snaha o maximální objektivitu a spravedlnost
- pověřený pracovník se nesmí nacházet ve střetu zájmů
- rychlé prověření stížnosti, bez zbytečných průtahů, pokud možno s jasným závěrem, uplatnění konkrétních nápravných opatření

Evidence stížností

Všechny stížnosti (písemné, ústní, anonymní) jsou evidovány ve složce „STÍŽNOSTI“. Tato složka je uložena u sociální pracovnice v kanceláři.

Prošetření stížnosti

Stížnost musí být prošetřena. Sociální pracovnice je povinna objektivně prošetřit a navrhnout taková opatření, aby se oprávněná stížnost nemohla opakovat. Požádá-li stěžovatel, je nutno zachovat mlčenlivost o jeho totožnosti.

Vyřízení stížnosti

O výsledku vyřízení stížnosti musí být stěžovatel písemně vyrozuměn ve stanovené lhůtě. Lhůta pro vyřízení stížnosti je maximálně 30 kalendářních dní ode dne podání stížnosti. Pokud bude tato lhůta překročena, je povinností organizace písemně informovat stěžovatele/zástupce o důvodech překročení lhůty a dále jej písemně informovat, jaké nápravné kroky budou pro urychlené vyřízení stížnosti učiněny.

Stížnost je vyřízena přiměřenou odpovědí na všechny její části, včetně informace o přijatých opatřeních k odstranění zjištěných závad. V písemném oznámení musí být stěžovatel informován o svém právu odvolat se v případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti na nadřízený nebo nezávislý orgán s podnětem na prošetření postupu při vyřizování stížnosti. Řešení anonymních stížností bude vyvěšeno na nástěnce na obecním úřadě v chodbě v prvním patře.

Tato vnitřní pravidla jsou dostupná všem pracovníkům pečovatelské služby a jsou na veřejně dostupném místě (nástěnka obecního úřadu)

Kontakty na orgány, na které se můžete obrátit v případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti:

Obec Krouna :

Obecní úřad Krouna
539 43 Krouna 218
Tel.: 469 341 130
e-mail: obec@krouna.cz

Krajský úřad Pardubického kraje

Komenského nám. 125
532 11 Pardubice
Tel.: 466 026 111
Fax: 466 611 220
email: posta@pardubickykraj.cz

Ministerstvo práce a sociálních věcí– Kontrolní oddělení

Na Poříčnickém právu 1/376
128 00 Praha

Kancelář veřejného ochránce práv

Údolní 39
602 00 Brno
e-mail: podatelna@ochrance.cz

Český helsinský výbor

Ostrovského 253/3
150 00 Praha 5
e-mail: sekr@helcom.cz
www.helcom.cz