

Stížnosti na poskytování pečovatelské služby a jejich vyřizování

Na poskytování Pečovatelské služby města Adamova může podat stížnost:

- osoba, které je nebo byla poskytována sociální služba,
- zákonný zástupce, opatrovník nebo podpůrce osoby, které je nebo byla poskytována sociální služba,
- osoba blízká, nemůže-li stížnost podat osoba, které je nebo byla sociální služba poskytována, s ohledem na svůj zdravotní stav nebo proto, že zemřela,
- osoba zmocněná osobou, které je nebo byla poskytována sociální služba,
- člen domácnosti osoby, které je nebo byla poskytována sociální služba, oprávněný k zastupování této osoby podle občanského zákoníku nebo
- zaměstnanec sociálních služeb (dále jen „stěžovatel“).

Stížnost se podává poskytovateli, proti kterému směřuje, tedy Pečovatelské službě města Adamova, a to ve lhůtě 1 roku ode dne, kdy nastala skutečnost, která je předmětem stížnosti.

Stížnost může být podána písemně, ústně do protokolu, datovou schránkou nebo v elektronické podobě zaručeným elektronickým podpisem.

Při podání stížnosti:

a) písemně

- prostřednictvím provozovatele poštovních služeb na adresu Městský úřad Adamov, Pod Horkou 101/2, 679 04 Adamov,
- vhozením do schránky, která se nachází u hlavního vchodu budovy Pod Horkou 101/2, 679 04 Adamov,

b) ústně do protokolu

- u vedoucí odboru SSV,
- u sociální pracovnice odboru SSV,
- u tajemníka úřadu,

c) datovou schránkou

- xx3bzck,

d) v elektronické podobě zaručeným elektronickým podpisem:

- na adresu podatelna@adamov.cz.

Elektronická stížnost může být učiněna pouze v textovém standardu RTF s příponou .rtf nebo jako prostý text s příponou .txt. Při použití jiných formátů nebude elektronická podatelna způsobilá tato podání přijmout.

Ze stížnosti musí být patrné, kdo ji činí a které věci při poskytování sociálních služeb se týká.

Stížnost se podle tohoto předpisu zaeviduje na Evidenční list stížnosti a do systému spisové služby Městského úřadu Adamov, ale současně ji vedoucí odboru SSV zaznamená do Evidenčního listu stížnosti na poskytování sociální služby, kterou vede samostatně jen pro účel poskytování Pečovatelské služby města Adamova.

Za správné a včasné prošetření a vyřízení stížnosti odpovídá vedoucí odboru SSV a v jinak stanovených situacích podle těchto pravidel tajemník úřadu.

Podání stížnosti nesmí být stěžovateli nebo osobě, které je nebo byla poskytována sociální služba, již se stížnost týká, a která není zároveň stěžovatelem, na újmu.

Pečovatelská služba města Adamova je povinna vyřídit stížnost do 30-ti dnů ode dne, kdy mu byla doručena, tuto lhůtu může poskytovatel sociálních služeb v odůvodněných případech prodloužit o dalších 30 dnů, o prodloužení lhůty a důvodech jejího prodloužení je povinen informovat stěžovatele.

Pečovatelská služba je povinna písemně informovat stěžovatele o způsobu vyřízení jeho stížnosti, vést písemnou evidenci o podaných stížnostech a způsobu jejich vyřízení a umožnit stěžovateli nahlížet do dokumentace, kterou vede o stížnosti a pořizovat z ní kopie nebo výpisy

Nesouhlasí-li stěžovatel s vyřízením stížnosti podle ust. § 99a zákona o sociálních službách 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, Na Poříčním právu 1/376, 128 00 Praha 2 (dále jen „ministerstvo“),** tel. 950 191 111, datová schránka sc9aavg. o prověření vyřízení této stížnosti, přičemž v žádosti stěžovatel uvede důvod, proč žádá o prověření vyřízení stížnosti. Ministerstvo na žádost stěžovatele vyřízení stížnosti prověří. Poskytovatel je povinen poskytnout při prověření vyřízení stížnosti ministerstvu součinnost.

Při prověření vyřízení stížnosti je ministerstvo oprávněno vyžádat si vyjádření orgánů veřejné správy, popřípadě fyzických a právnických osob, jejichž činnost souvisí s poskytováním sociální služby. Tyto orgány a osoby jsou povinny na základě žádosti ministerstva a v jím stanovené lhůtě vyjádření poskytnout.

Ministerstvo žádost o prověření vyřízení stížnosti odloží, jestliže je zjevně neopodstatněná, jde o stížnost ve věci, která již byla ministerstvem prověřena nebo o opakovanou žádost, která neobsahuje nové skutečnosti. Tuto informaci ministerstvo sdělí písemně stěžovateli.

Ministerstvo:

- a) prověří vyřízení stížnosti do 60 dnů ode dne, kdy mu byla žádost doručena, nebo do 90 dnů ode dne, kdy mu byla žádost doručena, jestliže je třeba vyžádat si vyjádření orgánů veřejné správy nebo fyzických a právnických osob, jejichž činnost souvisí s poskytováním sociální služby,
- b) zpracuje pravidla pro prověření vyřízení stížností,
- c) vede evidenci o podaných žádostech o prověření vyřízení stížnosti a o výsledku jejich prověření,
- d) umožní stěžovateli nahlížet do spisu vedeného k jím podané žádosti a pořizovat z něj kopie či výpisy a
- f) písemně vyrozumí stěžovatele a dotčeného poskytovatele sociálních služeb o výsledku prověření vyřízení stížnosti.

Je-li žádost o prověření vyřízení stížnosti oprávněná, uloží ministerstvo poskytovateli sociálních služeb povinnost odstranit nevyhovující stav nebo podá podnět k dalšímu postupu příslušného orgánu veřejné správy. Poskytovatel sociálních služeb je povinen nevyhovující stav odstranit ve lhůtě stanovené ministerstvem a podat o tom ministerstvu písemnou zprávu.

Další možností, jak podat stížnost je obrátit se na Město Adamov, Pod Horkou 101/2, 679 04 Adamov, starostu Města Adamova jako jeho statutárního zástupce, tel. 516 499 621, mobil

773 634 342, nebo na instituce, které sledují dodržování lidských práv a základních svobod, například Centrum pro lidská práva a demokracii, Lidická 700/19, 602 00 Brno, info@centrumlidskaprava.cz, Český helsinský výbor, Štefánikova 216/21, Praha 5, tel. 257 221 141, info@helcom.cz nebo různé občanské poradny na portále www.obcanskeporadny.cz, které poskytují rady a informace všem, kdo se na ně obrátí, v Brně například na adrese: poradna.brno@volny.cz, tel. 739 655 052, Veřejný ochránce práv na adrese Údolní 39, 602 00 Brno, tel. 542 542 888, podatelna@ochrance.cz, Liga lidských práv, Burešova 6, 602 00 Brno, poradna@llp.cz. apod.

Anonymní stížnosti se vyřizují tehdy, pokud obsahují konkrétní údaje, které lze prověřit.

Stížnost není důvodem pro ukončení služby ani k jakémukoliv diskriminujícímu jednání ze strany poskytovatele, ale naopak je chápána jako výkon práva klienta a dalších osob a **může být zdrojem informací o tom, jak je služba vnímána a jaká jsou její slabá místa. Je tedy chápána jako příležitost ke zvýšení kvality služby a podnět pro její rozvoj.**