

1. Vnitřní pravidla pro podávání a vyřizování stížností

Klienti Charitní pečovatelské služby Konice dostávají informace o možnosti stěžovat si již při sjednání služeb – při sociálním šetření. Informace o možnosti podat stížnost obdrží i v písemné podobě v dokumentu Vnitřní pravidla pro poskytování pečovatelské služby jako přílohu smlouvy.

Stížnost je ústní nebo písemné vyjádření nespokojenosti vyžadující odezvu nebo kritika neplnění povinností.

Tento dokument informuje srozumitelnou formou osoby o možnostech podat stížnost, jakou formou podat stížnost, na koho je možné se obracet, kdo bude stížnost vyřizovat a jakým způsobem a o možnosti zmocnit k podání stížnosti jinou osobu.

Dále informuje osoby na koho se obrátit, v případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti a informuje osoby o možnosti a podmínkách prověření vyřízené stížnosti.

Tato pravidla se řídí zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, vyhláškou 505/2006 Sb. a zákonem č. 89/2012, občanský zákoník.

1.1 Možnosti, kdo může podat stížnost:

- 1. osoba, které je nebo byla poskytována pečovatelská služba,**
- 2. zákonný zástupce, opatrovník nebo podpůrce osoby, které je nebo byla poskytována pečovatelská služba,**
- 3. osoba blízká, nemůže-li stížnost podat osoba, které je nebo byla pečovatelská služba poskytována, s ohledem na svůj zdravotní stav nebo proto, že zemřela,**
- 4. osoba zmocněná osobou, které je nebo byla poskytována pečovatelská služba,**
- 5. člen domácnosti osoby, které je nebo byla poskytována pečovatelská služba, oprávněný k zastupování této osoby podle občanského zákoníku,**
- 6. zaměstnanec poskytovatele pečovatelských služeb, (dále jen stěžovatel).**

1.2 Forma podání

Stížnost lze podat písemně, elektronicky, ústně nebo telefonicky.

Pokud se jedná o ústní a telefonické jednání, je třeba, aby se stěžovatel dostavil také osobně a dodal potřebné údaje pro správné vyřízení stížnosti, nebo tyto údaje zaslal. Pokud se jedná o písemné podání, lze jej poslat poštou, nebo doručit prostřednictvím pracovníků nebo použít schránku důvěry. Lze využít formulář - Podání stížnosti, který na vyžádání stěžovateli předáme. Pokud klient nechce postupovat písemně prostřednictvím tiskopisů, může zvolit i vlastní písemný postup.

1.3 Podání stížnosti

Stížnost se podává Charitní pečovatelské službě (dále jen poskytovatel), a to ve lhůtě 1 roku ode dne, kdy nastala skutečnost, která je předmětem stížnosti. Podání stížnosti nesmí být stěžovateli, nebo osobě, které je nebo byla poskytována pečovatelská služba, jež se stížnost týká, a která není zároveň stěžovatelem, na újmu.

Při podání stížnosti je možno se obracet na vedoucí služby, která stížnost postoupí ředitelce organizace nebo je možné se obracet přímo na ředitelku organizace. Ředitelka je odpovědná za vyřízení stížnosti.

Při podání stížnosti se vyplňuje tiskopis k tomu určený. V případě ústního postupu oslovený pracovník postoupí stížnost vedoucí služby, která předá stížnost ředitelce organizace.

Stěžovatel je při podání stížnosti seznámen s postupem řešení a s jeho právy dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, vyhlášky č. 505/2006 Sb., kterou se provádí zákon o sociálních službách a zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník.

1.4 Schránka důvěry - stížnosti na poskytování pečovatelské služby

V budově Charity Konice na ul. Zahradní 690, Konice, je umístěna v přízemí budovy u vchodu do kanceláří také schránka s nápisem **Schránka důvěry - stížnosti na poskytování pečovatelské služby**. Klienti zde mohou **podávat i anonymně** své stížnosti.

1.5 Vyřízení stížnosti

Povinnosti poskytovatele:

1. Poskytovatel stížnost vyřídí do 30 dnů ode dne, kdy mu byla doručena. Tuto lhůtu může poskytovatel v odůvodněných případech prodloužit o dalších 30 dnů. O prodloužení lhůty a důvodech jejího prodloužení je povinen informovat stěžovatele.
2. Poskytovatel písemně informuje stěžovatele o způsobu vyřízení stížnosti.
3. Poskytovatel vede písemnou evidenci o podaných stížnostech a způsobu jejich vyřízení.
4. Poskytovatel umožní stěžovateli nahlížet do dokumentace, kterou vede o stížnosti, a pořídit z ní kopie nebo výpisy.

1.6 Nespokojenost s vyřízením stížnosti

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 o prověření vyřízení této stížnosti. V žádosti stěžovatel uvede důvod, proč žádá o prověření vyřízení stížnosti.

Ministerstvo na žádost stěžovatele vyřízení stížnosti prověří. Poskytovatel sociálních služeb je povinen poskytnout ministerstvu součinnost při prověření vyřízení stížnosti.

Při prověření vyřízení stížnosti je ministerstvo oprávněno vyžádat si vyjádření orgánů veřejné správy, popřípadě fyzických a právnických osob, jejichž činnost souvisí s poskytováním pečovatelské 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 prověří vyřízení stížnosti do:

1. 60 dnů ode dne, kdy mu byla žádost doručena nebo
2. 90 dnů ode dne, kdy mu byla žádost doručena, jestliže je třeba vyžádat si vyjádření orgánů veřejné správy nebo osob (orgánů veřejné správy, popřípadě fyzických a právnických osob, jejichž činnost souvisí s poskytováním pečovatelské služby).

Ministerstvo zpracuje pravidla pro prověření vyřízení stížnosti.

Ministerstvo vede evidenci o podaných žádostech o prověření vyřízení stížnosti a o výsledku jejich prověření.

Ministerstvo umožní stěžovateli nahlížet do spisu vedeného k jím podané žádosti a pořizovat k něj kopie či výpisy a písemně vyrozumí stěžovatele a dotčeného poskytovatele sociálních služeb o výsledku prověření vyřízení stížnosti.

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

Adresa ministerstva práce a sociálních věcí

Odbor koncepce sociálních služeb a sociální práce

Na Poříčním právu 1, 128 01 Praha 2, tel.: +420 221 921 111

www.mpsv.cz, e-mail: posta@mpsv.cz

1.7 Další možnosti, kam je možné se obrátit v případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti

a) Arcidiecézní charita Olomouc

Křížkovského 6/505, 779 00 Olomouc

Tel.: 585 229 380, 739 526 262

Fax: 588 500 839

arcidiecéze olomoucká IČ: 43962726

<https://www.acho.charita.cz/>

Působnost: Pardubický kraj, Jihomoravský kraj, Olomoucký kraj, Zlínský kraj

b) Arcibiskupství Olomoucké

Wurmova 9, pošt. schr. 193, 771 01 Olomouc

tel: 587 405 411

fax: 585 224 840

ado@ado.cz, www.ado.cz

IČO: 00445151

c) Veřejný ochránce práv

Údolní 39, Brno, 602 00

E-mail: podatelna@ochrance.cz (Maximální velikost e-mailové zprávy včetně příloh je 8 MB a zpráva musí respektovat pravidla elektronické komunikace).

<https://www.ochrance.cz/>

ID datové schránky: jz5adky

Telefonická informační linka: (+420) 542 542 888

d) Český helsinský výbor, kontakt:

Štefánikova 216/21, 150 00 Praha 5, (budova Úřadu práce MČ Praha 5, 1. patro)

e-mail: info@helcom.cz

<https://helcom.cz/>

e) Okresní soud v Prostějově

<https://msp.gov.cz/web/okresni-soud-v-prostejove>

Havlíčková 3639/16A, 796 01 P r o s t ě j o v

Tel.: +420 582 401 611

ID datové schránky: af8abhj

E-mail: podatelna@osoud.pro.justice.cz