

7. Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby

STÍŽNOSTI

Stížností se rozumí sdělení osoby, v němž žádá prošetření nebo nápravu skutečnosti, která ho poškodila nebo ke které má výhrady a nemůže ji řešit vlastními prostředky.

Uživatelé si mohou stěžovat na kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb, aniž by tím byli jakýmkoli způsobem ohroženi. Uživatelé jsou informováni o možnosti podávat stížnosti ústně při sjednání služby.

KDO MŮŽE PODAT STÍŽNOST

1. uživatel,
2. zákonný zástupce uživatele (opatrovník),
3. rodinný příslušník,
4. fyzická nebo právnická osoba zastupující zájem uživatele.

JAKOU FORMOU STÍŽNOST PODAT

1. ústní,
2. písemnou,
3. anonymní,
4. alternativní (nonverbální komunikace, znakový jazyk).

JAKÝM ZPŮSOBEM STÍŽNOST PODAT

1. **ústně:**
 - u ředitelky organizace nebo jejího zástupce,
 - u vedoucích jednotlivých úseků,
 - telefonicky na číslech: 415 652 404, 725 785 400, 725 785 410,
2. **písemně:**
 - odeslání prostřednictvím pošty na adresu Městské pečovatelské služby s denním stacionářem Louny, Fügnerova 1668, Louny 440 01
 - e-mailem na adresy: machillova@mpslouny.cz; cerna@mpslouny.cz;
 - vhozením do schránky, která je umístěna na vstupní bráně do sídla organizace ve Fügnerově ulici 1668 v Lounech
3. **anonymně:**
 - telefonicky, odesláním poštou či e-mailem, vhozením do schránky
4. **alternativně:**
 - prostřednictvím tlumočnicka či důvěrné osoby zvolené uživatelem služby

OCHRANA

Při přijímání a řešení stížností je kladem důraz na bezpečnost a ochranu uživatele, aby se nedostal do situace, která by ho mohla na základě podání stížnosti ohrozit.

Stěžuje-li si jiná osoba než uživatel a není zákonným zástupcem, je stížnost projednána přímo s uživatelem, který sám uvede, zda považuje stížnost za oprávněnou. V tomto případě je odpověď předána přímo uživateli a jiné osobě pouze se souhlasem uživatele.

JAK BUDE STÍŽNOST VYŘEŠENA

1. **osoby oprávněné k řešení stížností:**
 - ředitelka MPS Louny
 - zástupce ředitelky v době její nepřítomnosti

2. postup při řešení stížnosti:

- po doručení stížnosti na MPS je stížnost neprodleně zaevidována v knize došlé korespondence a předána konkrétnímu pracovníkovi k řešení,
- ředitelka nebo její zástupce je povinen stížnost prošetřit a neprodleně vyřídit, nejdéle však do 30 dnů ode dne podání,
- přesáhne-li předpokládaná doba řešení stížnosti 30 dnů (odborné posudky, stanoviska dalších osob či orgánů), uvědomí o tom pracovník neprodleně písemně stěžovatele s uvedením předpokládané doby, do kdy bude stížnost vyřízena,
- ředitelka, je-li to vhodné ke zvýšení objektivitě jednání, si může přizvat k prošetření stížnosti další osoby (sociálního pracovníka, vedoucí úseku) a společně s nimi navrhnout postupy vedoucí ke změně či nápravě skutečnosti,
- po prošetření stížnosti, včetně odpovědi stěžovateli, založí ředitelka veškeré písemnosti týkající se vyřízení stížnosti do složky „STÍŽNOSTI“,
- pokud je stížnost vedena proti některému z pracovníků MPS Louny a bude-li zjištěno, že tento pracovník porušil pracovní kázeň či nějakým způsobem poškodil nebo nařknul uživatele služeb, zajistí nápravu ředitelka MPS Louny patřičným postihem,
- nebude-li občan s vyřešením stížnosti spokojen, může požádat o přešetření stížnosti zřizovatele Městské pečovatelské služby s denním stacionářem Louny, kterým je Město Louny.

3. řešení ostatních stížností:

- stížnosti na práci ředitelky MPS nebo práci organizace řeší zástupce zřizovatele – **tajemnice Městského úřadu v Lounech, Mírové nám. 35, 440 01 Louny.**
- stížnosti, které svým obsahem mohou být podnětem pro zahájení přestupkového řízení, jsou postupovány centrální evidenci přestupků na správní odbor Městského úřadu v Lounech,
- ostatní stížnosti se postupují orgánům a organizacím příslušným k jejich řešení.

4. řešení anonymních stížností:

- anonymní stížnost nelze řešit s konkrétním stěžovatelem ani nelze takovou stížnost dokazovat,
- v případě doručení anonymní stížnosti prověří vedení MPS Louny její oprávněnost,
- bude-li zjištěno, že stížnost je oprávněná, bude učiněno opatření k nápravě,
- stížnost a opatření k nápravě budou vyvěšeny v organizaci a zároveň bude informován zástupce zřizovatele.

NĚKTERÉ DALŠÍ INSTITUCE, KAM LZE STÍŽNOST PODAT

- Krajský úřad Ústeckého kraje
Velká hradební 3118/48
400 02 Ústí nad Labem
- Ministerstvo práce a sociálních věcí
Na Poříčním právu 1
128 01 Praha 2
- Veřejný ochránce práv
Údolní 39
602 00 Brno

PŘIPOMÍNKY A NÁMĚTY

Připomínka je chápána jako podnět, který je příležitostí ke zvýšení kvality poskytovaných služeb.

Připomínky a náměty mohou být podány jak jednotlivci, tak skupinami uživatelů služeb, rodinných příslušníků, zákonných zástupců či osob pověřených uživatelem. Lze je přednést na společných setkáních s vedením či osobním kontaktem s kterýmkoliv vedoucím pracovníkem MPS Louny. Takto přednesené připomínky a náměty ke kvalitě a způsobu poskytování sociálních služeb budou neprodleně řešeny. Uživatelé budou seznámeni s výsledkem dle svého požadavku na dalším pravidelném setkání nebo osobně.

SMĚRNICE SE VZTAHUJE NA VŠECHNY ZAMĚSTNANCE MPS LOUNY

Účinnost: od 1. července 2017

Schválila:

Ing. Libuše Machillová
ředitelka MPS Louny