**Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby**

Uživatelé si mohou stěžovat na kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb. Pečovatelská služba města Větřní má za tímto účelem stanovena vnitřní pravidla.

**Podání stížnosti nesmí být na újmu tomu, kdo ji podal, ani tomu, v jehož zájmu byla**

**podána, nejde-li o tutéž osobu.**

**Právo na stížnost**

Uživatel má právo uplatňovat stížnost na kvalitu a způsob poskytování služeb. Toto právo má též jeho rodinný příslušník, zákonný zástupce, případně fyzická či právnická osoba zastupující zájem uživatele.

**Pojem stížnost**

Stížností se rozumí ústně nebo písemně vyjádřená nespokojenost s poskytovanou službou, se způsobem jejího poskytování nebo nedodržením poskytované služby.

**Přijímání stížností**

Stížnost lze podat ústně nebo písemně či elektronicky a to i bez toho, aby stěžovatel sdělil své jméno.

Stížnost může přijmout kterýkoli pracovník Pečovatelské služby. V případě, že se jedná o záležitost, kterou je možné vyřešit ihned a na místě, není nutný další postup.

Jedná-li se o závažnější situaci, postoupí tento pracovník stížnost vedoucí odboru vnitřních věcí a sociálních služeb.

V případě písemné či elektronické stížnosti lze stížnost podat na podatelnu Městského úřadu Větřní, přímo k rukám vedoucí odboru vnitřních věcí a sociálních služeb nebo do připravených schránek pečovatelské služby města Větřní označené popisem „Podněty a připomínky ke kvalitě a způsobu poskytování pečovatelské služby“.

**Kontakty:**

|  |  |
| --- | --- |
| **Podatelna** **Odbor vnitřních věcí a sociálních služeb****Schránka „Podněty a připomínky“** | Na Žofíně 191382 11 Větřnípodatelna@mestovetrni.czmatrika@mestovetrni.cz |
| **Schránka „Podněty a připomínky“** | Dům s pečovatelskou službou, K Bazénu 231, Větřní |
| **Schránka „Podněty a připomínky“** | Dům s pečovatelskou službou, Na Žofině 214, Větřní |

**Stížnosti budou vyřízeny do 30 dnů ode dne podání, na stížnosti, které byly podepsány, se bude odpovězeno písemně přímo stěžovateli.**

Na anonymní stížnost bude písemná odpověď vyvěšena na nástěnkách umístěných v blízkosti schránek popisem „Podněty a připomínky ke kvalitě a způsobu poskytování pečovatelské služby“.

Stížnost se považuje za vyřízenou ve chvíli, kdy byla řádně projednána, byla učiněna potřebná opatření, případně preventivní opatření, která v budoucnu předejdou zjištěným nedostatkům a toto vše bylo písemně sděleno stěžovateli.

Pokud není možné stížnost vyřešit na úrovni odboru vnitřních věcí a sociálních služeb, nebo je stěžovatel s vyřízením stížnosti nespokojen postupuje se stížnost v písemné formě tajemníkovi Městského úřadu Větřní podle usnesení Rady obce č. 015/2002 pravidla pro přijímání a vyřizování stížností, návrhů, připomínek a podnětů občanů.

V případě pokračující nespokojenosti má stěžovatel možnost obrátit se na nadřízený orgán poskytovatele, kterým je Krajský úřad Jihočeského kraje nebo na instituci sledující dodržování lidských práv s podnětem na prošetření postupu při vyřizování stížnosti. Nezávislými orgány, které monitorují dodržování lidských práv, jsou například : Veřejný ochránce práv, Český helsinský výbor a různé občanské poradny. Poskytovatel je povinen, pokud o to stěžovatel požádá, být nápomocen ve zjištění konkrétní kontaktní adresy některé z výše uvedených institucí a umožnit tak stěžovateli obrátit se na tyto instituce.

**Vedení záznamů o stížnostech**

Stížnosti se evidují dle pořadí do knihy stížností.

Postup při evidenci a archivaci anonymní stížnosti je stejný jako u stížností známého stěžovatele.

Kniha,ve které jsou došlé stížnosti evidovány, obsahuje tyto údaje:

1. pořadové číslo stížnosti
2. datum přijetí stížnosti
3. jméno,příjmení a adresa osoby,která stížnost podala
4. předmět stížnosti
5. způsob podání
6. kdo stížnost převzal
7. kdo stížnost vyřizuje
8. výsledek šetření a přijatá opatření
9. datum odeslání / vyvěšení odpovědi