



PRAVIDLA PRO PŘIJÍMÁNÍ A VYŘIZOVÁNÍ PETIC A STÍŽNOSTÍ DOMOV PRO SENIORY

Podání a vyřizování petic

1. Řídí se zákonem č. 85/1990 Sb., o právu petičním, ve znění pozdějších předpisů.
2. Petici, která obsahuje všechny náležitosti v souladu se zákonem, přebírá v poště nebo osobně ředitel organizace a v jeho nepřítomnosti zástupce ředitele. Obsah petice projedná ředitel na nejbližší poradě vedení a písemné stanovisko obdrží do 30 dnů od podání petice ten, kdo petici podal nebo ten, kdo zastupuje členy petičního výboru.
3. Evidenci petic, jejich úplné znění, včetně odpovědí na ně, vede ředitel organizace.

Podání a vyřizování stížností

1. Každý uživatel nebo zaměstnanec má právo si stěžovat na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby, a to formou ústního podání (osobně, telefonicky) nebo elektronickou formou, která umožňuje identifikaci stěžovatele. Pro písemné podání stížnosti lze využít schránku ředitele umístěnou v přízemí budovy, schránky důvěry na jednotlivých podlažích Domova pro seniory a dále přenosnou schránku důvěry, která koluje po jednotlivých pokojích Domova; stížnost lze podat i anonymně.

2. Stěžovatel má možnost svobodně si zvolit nezávislého zástupce, který ho bude při vyřizování stížnosti zastupovat nebo který bude při jednání přítomen. Osobu, které je nebo byla poskytována sociální služba může zastoupit zákonný zástupce, opatrovník nebo podpůrce, osoba blízká, jiná fyzická osoba na základě zmocnění, člen domácnosti. Stěžovatel, který má problémy s komunikací, má právo na nezávislého tlumočníka.

3. Stížnost je možné podat poskytovateli sociální služby nejpozději do 1 roku ode dne, kdy nastala skutečnost, která je předmětem stížnosti. Podání stížnosti nesmí způsobit stěžovateli újmu.

4. Stížnosti prošetřuje a vyřizuje v rámci organizace ředitel nebo jím pověřený zaměstnanec, ale přijmout ji je povinen každý zaměstnanec organizace.

5. Ústní stížnosti jsou zaznamenány tak, aby odpovídaly tomu, co chce stěžovatel říci (Hlášení mimořádné události). Zaměstnanec, který stížnost přijímá, zvolí vhodný způsob ověření toho, zda je stížnost zaznamenána tak, jak ji stěžovatel míní. Ředitel ověří u stěžovatele souhlas se zaznamenanými informacemi.

6. V zájmu řádného prošetření stížnosti může být vyslechnut stěžovatel, jakož i osoby, proti kterým stížnost směřuje. O ústních jednáních při prošetřování stížnosti se pořizuje zápis, který musí obsahovat jména osob, jež se jednání zúčastnily, stručný a výstižný záznam o průběhu a výsledku jednání, případně vyjádření účastníků, pokud o to požádají. Všichni účastníci jednání budou s obsahem zápisu seznámeni a podepíší ho. Jestliže některý z účastníků odmítne zápis podepsat nebo nesouhlasí s jeho obsahem, poznamená se tato skutečnost do zápisu. Pokud stížnost podá uživatel služby, je ředitel povinen o celé záležitosti informovat klíčového pracovníka a jeho nadřízeného zaměstnance. Stěžovatel/zastupující osoba má právo nahlížet do veškeré dokumentace vedené o stížnosti, může si pořizovat kopie nebo výpisy.



7. Stížnost musí být vyřízena nejpozději do 30 dnů od jejího doručení. V odůvodněných případech může být tato lhůta prodloužena o dalších 30 dnů, v takovém případě musí být stěžovatel prokazatelně informován o prodloužení lhůty i o důvodech, které k tomu vedly.
8. Informace o vyřízení stížnosti jsou vždy předány stěžovateli písemně. Odpověď musí být srozumitelná. U anonymní stížnosti je odpověď spolu se zněním stížnosti vyvěšena na hlavní nástěnce před jídelnou, případně na webových stránkách organizace po dobu nejméně 10 dnů.
9. Knihu „Evidenci stížností“ vede ředitel, u kterého jsou rovněž tyto stížnosti uloženy včetně písemných materiálů o způsobu jejich vyřízení.
10. Písemně podaná stížnost, u níž nelze určit konkrétního stěžovatele, se posuzuje jako anonymní (postup viz bod 8).
11. Ředitel, v případě že je o to zřizovatelem požádán, podá souhrnnou zprávu o stížnostech došlých na organizaci na zasedání Rady města.
12. Není-li stěžovatel spokojen s vyřízením stížnosti, může se obrátit na zřizovatele – tj. Město Letovice, se sídlem Masarykovo nám. 19, 679 61 Letovice nebo na další organizace uvedené níže.
13. Pokud stěžovatel s vyřízením stížnosti nesouhlasí, nebo nebyla stížnost vyřízena ve stanovené lhůtě, může se také obrátit na Ministerstvo práce a sociálních věcí s žádostí o prošetření takové stížnosti. Žádost o prověření je nutno podat ve lhůtě 60 dnů od doručení informace o způsobu vyřízení stížnosti nebo od uplynutí lhůty pro její vyřízení. V žádosti musí být uveden důvod, na jehož základě o prověření stížnosti stěžovatel žádá.

Adresář organizací pro podání stížností

Poskytovatel sociální služby:

Centrum sociální služeb města Letovice, příspěvková organizace

Adresa: J. Haška 1082/12, 679 61 Letovice

Ředitel: Ing. Ivo Kubín

Tel.: 516 481 256, e-mail: kubin@cssletovice.cz

Zřizovatel:

Město Letovice

Adresa: Masarykovo nám. 210/19, 679 61 Letovice

Tel: 516 482 252, e-mail: podatelna@letovice.net

Nadřízené orgány:

Jihomoravský kraj, odbor sociálních věcí

Adresa: Žerotínovo nám. 3/5, 601 82 Brno

Tel.: 541 651 132, e-mail: osv@kr-jihomoravsky.cz

Ministerstvo práce a sociálních věcí České republiky

Adresa: Na Poříčním právu 1/376', 128 00 Praha 2

Tel.: 950 191 111, e-mail: posta@mpsv.cz



Centrum sociálních služeb města Letovice, příspěvková organizace
J. Haška 1082/12, 679 61 Letovice, IČ: 71232745, č. ú. 35 – 4327880247/0100

Nezávislé organizace:

Kancelář Veřejného ochránce práv

Adresa: Údolní 39, 602 00 Brno

Tel.: 542 542 888, e-mail: podatelna@ochrance.cz

Český Helsinský výbor, který se zabývá monitoringem lidských práv v ČR

Adresa: Štefánikova 216/21, Praha 5

e-mail: info@helcom.cz

V Letovicích 28. 2. 2025