

## Vnitřní předpis Města Protivín k vyřizování stížností na kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb

---

Uživatelé sociálních služeb si mohou stěžovat na kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb, aniž by tím byli jakýmkoliv způsobem ohroženi.

Poskytovatel sociálních služeb za tímto účelem stanoví a uplatňuje vnitřní pravidla, se kterými jsou seznámeni uživatelé i pracovníci.

1. Stížnosti přijímá podatelna Městského úřadu v Protivíně, Masarykovo nám. 128, vedoucí pečovatelské služby, kancelář DPS Protivín, Masarykovo nám. 21, pověřená vedoucí správního odboru – Masarykovo nám. 128, a to během pracovní doby nebo doručením poštou.
2. Stížnost může být podána písemnou nebo ústní formou do protokolu, pokud příjemce ústní podání nevyřídí ihned. Stěžovatele při ústním vyřízení vyslechne a sepiše o stížnosti písemný záznam.
3. K podání stížnosti je oprávněn kdokoliv, nejen uživatel sociální služby, ale v jeho zájmu i jakýkoliv občan.
4. Podání stížnosti nesmí být na újmu toho, kdo ji podal, ani tomu, v jehož zájmu byla podána, nejde-li o tutéž osobu.
5. O vyřízení stížnosti musí být stěžovatel ve lhůtě 30 dnů od podání stížnosti vyrozuměn. Stížnost se pro potřeby evidence považuje za vyřízenou dnem, kdy je vyřízení stížnosti předáno k doručení. Pokud se stěžovatel zřekl písemného doručení, potom dnem, kdy byl o vyřízení stížnosti učiněn písemný záznam.
6. Stanovenou lhůtu k vyřízení stížnosti lze překročit jen tehdy, nelze-li v jejím průběhu zajistit podklady potřebné pro vyřízení. O překročení lhůty musí být stěžovatel informován.
7. Pověřená pracovnice správního odboru je určena k prošetření stížnosti a vyřízení stížnosti, u důvodné nebo částečně důvodné stížnosti přijmutí opatření k odstranění důvodu stížnosti a vydání stanoviska.
8. Byla-li stížnost shledána důvodnou, je poskytovatel povinen provést bezodkladně nezbytná opatření k nápravě. O výsledku šetření a opatřeních přijatých k nápravě se učiní písemný záznam. Stěžovatel bude vyrozuměn jen tehdy, jestliže o to požádal.
9. Stížnost se vyřizuje bez zbytečných průtahů tak, aby nikomu nevznikaly zbytečné náklady a dotčené osoby byly co nejméně zatěžovány.
10. Má-li stěžovatel za to, že stížnost, kterou podal, nebyla řádně vyřízena, může požádat Radu města Protivín, aby přešetřila způsob vyřízení stížnosti.
11. Anonymní stížnost, která neobsahuje dostatek údajů potřebných k identifikaci, se odloží.
12. Opakuje-li se stížnost, příjemce posoudí, zda obsahuje nové skutečnosti. Jestliže tomu tak není, oznámí stěžovateli, že neshledal důvod stížností se opakovaně zabývat.
13. O podaných stížnostech se vede samostatná evidence, která obsahuje:
  - Číslo jednací
  - Datum přijetí stížnosti

- Jméno a příjmení, adresu trvalého pobytu stěžovatele nebo podavatele stížnosti
  - Předmět stížnosti
  - Vyhodnocení důvodnosti stížnosti
  - Datum vyrozumění stěžovatele o způsobu vyřízení
  - Výsledek případného prošetření stížnosti radou města
14. Při vyřizování stížností se postupuje v souladu se zákonem č. 40/1964 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů. Nakládání s osobními údaji stěžovatelů i dalších osob, kterých se stížnost týká, upravuje zákon č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů.
15. Tato směrnice nabývá účinnosti dnem jejího schválení Radou města Protivín, tj. dne....., usn. č. ....

V Protivíně schváleno RM dne 06.04.2022

Jaromír Hlaváč, v. r. starosta města