



VNITŘNÍ PRAVIDLA

PRO POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB MĚSTA BRANDÝS NAD LABEM-STARÁ BOLESLAV

STÍŽNOSTI NA KVALITU NEBO ZPŮSOB POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB

Pracovní postup k vnitřnímu předpisu č. 7

1. ÚČEL

Tento pracovní postup stanovuje jednotný způsob přijímání, evidování, řešení a vyhodnocování stížností na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby.

2. ZÁSADY

Každá stížnost je přijímána bez obav z postihu.

Stížnost je řešena nestranně, objektivně, v zákonné lhůtě a s úctou k důstojnosti stěžovatele.

Stěžovatel je o výsledku řešení stížnosti informován.

Stížnosti jsou využívány ke zvyšování kvality poskytované služby.

3. POSTUP

1. Stížnost přijímá každý pracovník organizace.
2. Podoba stížnosti: ústní, ústní-telefonicky, písemná dopisem nebo e-mailem.
3. Po přijetí stížnosti ji pracovník předá sociální pracovníci nebo vedoucí služby – ředitelce organizace.
4. Sociální pracovnice nebo ředitelka organizace zaznamená stížnost do formuláře pro evidenci stížností.
5. Sociální pracovnice nebo ředitelka organizace řeší stížnost s tím, na koho byla stížnost podána.
6. Sepíše záznam o řešení stížnosti a předá stěžovateli informaci o výsledku.
7. K anonymní stížnosti se nebude služba vyjadřovat, bude k ní přihlíženo jako k námětu pro prověření a případné zlepšení služby.
8. V případě systémové povahy stížnosti jsou přijata opatření k prevenci opakování.

4. LHŮTA PRO VYŘÍZENÍ STÍŽNOSTI

Stížnost bude vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů od jejího přijetí.

5. EVIDENCE A UCHOVÁVÁNÍ

Stížnosti a záznamy o jejich řešení jsou evidovány a uchovávány po dobu 5 let.

6. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

Tento pracovní postup je závazný pro všechny zaměstnance organizace.

- Každý uživatel má právo aktivně vyjádřit nespokojenost, pokud se služba neděje tak, jak dle jeho názoru bylo sjednáno.
- Uživatel si může stěžovat na kvalitu služby, na způsob jejího poskytování, na postup a chování zaměstnanců organizace a na další okolnosti související s sociální službou, aniž by tím byl jakýmkoliv způsobem ohrožen.
- Stížnost může podat uživatel, jeho zákonný zástupce, opatrovník uživatele, jiný zvolený zástupce, který bude při vyřizování stížnosti uživatele zastupovat.
- Stížnost lze podat pečovatelce, vedoucí pečovatelské služby – ředitelce, vedoucímu OSVZ nebo nezávislému orgánu.
- Poskytovatel je povinen stížností se zabývat a řešit ji.
- Forma podání stížnosti: ústně, písemně, telefonicky, elektronickou poštou
- Poskytovatel je povinen do 30 dnů od podání uživateli sdělit, jakým způsobem byla jeho stížnost vyřešena.

Kontakt Pečovatelská služba města Brandýs nad Labem-Stará Boleslav:

Adresa: **Sociální služby města Brandýs nad Labem-Stará Boleslav**
Mgr. Hana Jarská, DiS., MBA
Martinovská 940/26
250 01 Brandýs nad Labem-Stará Boleslav

Telefon: **606 708 213**

E-mail: **pecovatelska.brandysko@seznam.cz; info@cialnisluzby-brandysko.cz**

Kontakt Městský úřad města Brandýs nad Labem-Stará Boleslav:

Adresa: **Vedoucí oddělení sociálních práce**
Mgr. Alice Benediktová, DiS.
Ivana Olbrachta 56
250 01 Brandýs nad Labem-Stará Boleslav

Telefon: **326 653 800**

E-mail: **alice.benediktova@brandysko.cz**

- V případě neuspokojivého řešení stížnosti pro uživatele může uživatel svoji stížnost podat na vedení města Brandýs nad Labem-Stará Boleslav, ke kontrolním orgánům poskytovatele nebo nezávislým orgánům, kterými jsou:
- Poskytovatel – Zřizovatel – Město Brandýs nad Labem-Stará Boleslav, Masarykovo náměstí 1,2, 250 01, Brandýs nad Labem-Stará Boleslav
- Nadřízený orgán, který službu registruje – Středočeský kraj, krajský úřad středočeského kraje, Zborovská 11, 150 21 Praha 5
- MPSV – MPSV ČR, Na Poříčním právu 1/376, 128 01 Praha 2

Nezávislé orgány:

- Český helsinský výbor, Jelení 5, 118 00 Praha

SESTAVIL	Mgr. Iveta Sládková, DiS.; Markéta Dobšová, DiS.
SCHVÁLIL	Mgr. Hana Jarská, DiS., MBA
PLATNOST	01.01.2026
PLÁNOVANÁ REVIZE	01.01.2027
REVIZE	
REVIZE	