

Informace o pravidlech pro podávání a vyřizování stížností, připomínek a podnětů

1. Máte právo a můžete si stěžovat ústně, písemně, telefonicky, prostřednictvím e-mailu, anonymně do schránky, osobně nebo prostřednictvím svého zástupce.
2. Na poskytování sociálních služeb může podat stížnost uživatel, jeho zákonný zástupce, opatrovník nebo podpůrce, osoba blízká (nemůže-li stížnost podat uživatel, kterému je nebo byla sociální služba poskytována, s ohledem na svůj zdravotní stav nebo proto, že zemřel), osoba zmocněná uživatelem, člen domácnosti uživatele oprávněný k zastupování této osoby dle občanského zákoníku, zaměstnanec Domova.
3. Stížnost se podává poskytovateli sociálních služeb – Domovu pro seniory Dobrá Voda, proti kterému stížnost směřuje, a to ve lhůtě 1 roku ode dne, kdy nastala skutečnost, která je předmětem stížnosti.
4. Podání stížnosti nesmí být stěžovateli nebo uživateli na újmu.
5. Se svojí stížností se můžete obracet na personál na pobytových odděleních, na sociálním úseku, na vrchní sestru nebo přímo na ředitele Domova pro seniory Dobrá Voda či jeho zástupce. Stížnosti, podněty, připomínky lze podávat též na setkáváních uživatelů s vedením Domova.
6. Na anonymní stížnosti bude reagováno na setkáních obyvatel s vedením domova, které se uskutečňují na každém patře pobytového oddělení. Uživatel je o termínu schůzky vždy dopředu seznámen prostřednictvím sdělení vyvěšeného na nástěnce na každém patře pobytového oddělení, od vedoucích pobytových oddělení a sociálních pracovníků. Dále jejich řešení bude zveřejněno na nástěnkách ve společných prostorách jednotlivých pobytových oddělení.
7. Odpověď na každou stížnost se vyhotovuje vždy písemně a je doručena stěžovateli. Oprávněný zaměstnanec – ředitel nebo jím pověřená osoba je povinen stížnost vyřídit do 30 dnů ode dne, kdy mu byla doručena. Tuto lhůtu

může v odůvodněných případech prodloužit o dalších 30 dnů. O prodloužení lhůty a důvodech jejího prodloužení je povinen informovat stěžovatele.

8. Stěžovatel má právo nahlížet do dokumentace, kterou vede o stížnosti, a pořizovat z ní kopie nebo výpisy.
9. Všechny stížnosti jsou evidovány v Centrální evidenci stížností vedené ředitelem domova. Písemné záznamy, písemné stížnosti a reakce na ně se uschovávají v archivu Domova.
10. Nesouhlasí-li stěžovatel s vyřízením stížnosti nebo nebyla-li stížnost vyřízena ve stanovené lhůtě, může ve lhůtě 60 dnů ode dne doručení informace o způsobu jejího vyřízení nebo od uplynutí stanovené lhůty požádat Ministerstvo práce a sociálních věcí (dále jen ministerstvo) o prověření vyřízení této stížnosti; v žádosti stěžovatel uvede důvod, proč žádá o prověření vyřízení stížnosti.
11. Ministerstvo na žádost stěžovatele vyřízení stížnosti prověří. Poskytovatel sociálních služeb – Domov pro seniory Dobrá Voda je povinen poskytnout ministerstvu součinnost při prověření vyřízení stížnosti.
12. Ministerstvo žádost o prověření vyřízení stížnosti odloží, jestliže je zjevně neopodstatněná, či jde o stížnost ve věci, která již byla ministerstvem prověřena, nebo o opakovanou žádost, která neobsahuje nové skutečnosti. Tuto informaci ministerstvo sdělí písemně stěžovateli.
13. Ministerstvo prověří vyřízení stížnosti do 60 dnů ode dne, kdy mu byla žádost doručena, nebo 90 dnů ode dne, kdy mu byla žádost doručena, jestliže je třeba vyžádat si vyjádření orgánů veřejné správy nebo osob.
14. V případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti se stěžovatel může dále obrátit na zřizovatele Domova pro seniory Dobrá Voda, kterým je Jihočeský kraj – Krajský úřad nebo na instituce sledující dodržování lidských práv a základních svobod osob, s podnětem na prošetření postupu při vyřizování stížností (viz níže, např. Veřejný ochránce práv).

Kontakty:

Krajský úřad Jihočeského kraje, odbor sociálních věcí a zdravotnictví,
B. Němcové 49/3, 370 01 České Budějovice
tel. 386 720 111, e-mail: posta@kraj-jihocesky.cz

Kancelář Veřejného ochránce práv, Údolní 39, 602 00 Brno
tel.: 542 542 888, e-mail: podatelna@ochrance.cz

Český helsinský výbor, Štefánikova 21, 150 00 Praha 5
e-mail: info@helcom.cz

Linka důvěry Senior telefon (Život 90, z.ú.) - tel.: 800 157 157 - bezplatná
linka pro seniory - sociální služba pro pomoc v jakékoli nesnázi funguje 24
hodin denně, 7 dní v týdnu, e-mail: seniortelefon@zivot90.cz