

Postup pro podání a vyřizování stížnosti na poskytování sociálních služeb



Stížnost na kvalitu či způsob poskytování sociálních služeb v LTRN Janov může podat:

- osoba, které je nebo byla poskytována sociální služba,
- zákonný zástupce, opatrovník nebo podpůrce osoby, které je nebo byla poskytována sociální služba,
- osoba blízká, nemůže-li stížnost podat osoba, které je nebo byla sociální služba poskytována, s ohledem na svůj zdravotní stav nebo proto, že zemřela,
- osoba zmocněná osobou, které je nebo byla poskytována sociální služba,
- člen domácnosti osoby, které je nebo byla poskytována sociální služba, oprávněný k zastupování této osoby podle občanského zákoníku,
- zaměstnanec poskytovatele sociálních služeb.

Stížnost je možné podat ve lhůtě 1 roku ode dne, kdy nastala skutečnost, která je předmětem stížnosti.

Ve stížnosti fyzická osoba uvede jméno a příjmení, místo trvalého pobytu, popřípadě jinou adresu pro doručování, podpis (v případě elektronicky podané stížnosti zaručený elektronický podpis) a identifikaci klienta (rodné číslo nebo datum narození), v případě, že stížnost podala jiná osoba.

Způsoby podání stížnosti nebo podnětu:

- **písemně** poštou na sekretariát LTRN Janov na adresu: U léčebny 500, Mirošov 338 43,
- **emilem** na adresu: sekretariat@janov.cz,
- **datovou zprávou** do datové schránky LTRN Janov: d6zp3nc,
- pomocí **schránky** k tomu určené v přízemí naproti vchodu do LTRN Janov,
- **osobně** na sekretariátu LTRN Janov po předchozí telefonické domluvě na tel. 371 512 119.

Stížnosti, které nenáleží do působnosti LTRN Janov, jsou postoupeny příslušnému orgánu do 5 dnů ode dne jejich obdržení a o tomto je stěžovatel písemně vyrozuměn.

Každá stížnost se posuzuje podle svého skutečného obsahu a bez ohledu na to, jak je označena. Všechny skutečnosti v ní uvedené budou řádně prošetřeny. Pokud je to s ohledem na charakter stížnosti vhodné, bude stěžovateli navrženo ústní projednání stížnosti.

Za den podání stížnosti se považuje datum doručení do LTRN Janov.

Stížnost se vyřizuje do 30 dnů ode dne jejího podání. O vyřízení stížnosti je stěžovatel v této lhůtě vyrozuměn. Stanovenou lhůtu lze odůvodněně prodloužit o dalších 30 dnů. Prodloužení lhůty je stěžovateli písemně oznámeno.

V případě opakované stížnosti LTRN posoudí, zda podání obsahuje nové skutečnosti. Jestliže tomu tak není, oznámí stěžovateli, že nebyly shledány důvody opakovaně se stížností zabývat.

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 o prověření vyřízení stížnosti.

Nahlížení do spisu stížnosti je možné po předchozí domluvě v kanceláři ombudsmana LTRN Janov, U léčebny 500, Mirošov 338 43.