

PRAVIDLA STÍŽNOSTÍ

příloha Provozního řádu

Služba: Denní stacionář - Domovinka

Stížnost:

- je písemná, ústní, případně anonymní upozornění na kvalitu poskytování sociální služby, která se týká porušování práv uživatelů

KDO může stížnost podat:

Stížnost může podat uživatel nebo jeho rodina přímo, k podání stížnosti si stěžovatel může zvolit nezávislého zástupce, který ho bude při vyřizování stížnosti zastupovat nebo doprovázet.

JAK lze stížnost podat

- ústně (pracovníkům v přímé péči, vedoucí služby, řediteli – o ústní stížnosti je sepsán zápis)
- písemně do schránky stížností umístěné v přízemí budovy
- písemně poštou na adresu organizace: Sociální služby Semily, Bavlňářská 523, 513 01 Semily, e-mailem na adresu ředitelky: reditelsssemily@ddsemily.cz
- anonymně

KOMU lze stížnost dále podat

pokud stěžovatel není s vyřízením stížnosti spokojen, může se s jejím vyřízením obrátit na nadřízené organizace:

- zřizovatel: Městský úřad Semily, Odbor sociálních věcí, tel.: 481 629 241
- zástupce Libereckého kraje – odbor sociálních věcí, vedoucí odboru, tel.: 485 226 540
- kancelář veřejného ochránce práv, adresa: Údolní 39, 602 00 Brno, tel.: 542 542 111
- Český helsinský výbor, adresa: Ostrovského 253/3, 150 00 Praha 5, tel.: 220 515 188

KDY a jak se stížnost řeší

- stěžovatel obdrží písemnou odpověď do 30 dnů
- odpověď na anonymní stížnost je uveřejněna na nástěnce v prostorách služby
- všechny stížnosti jsou evidovány u ředitele organizace

Ing. Eva Štěpničková, DiS.
ředitel Sociální služby Semily

SOCIÁLNÍ SLUŽBY SEMILY
Bavlňářská 523, 567
513 01 Semily ①
Tel. 481621811, IČ 00854930

