

PRAVIDLA STÍŽNOSTÍ



Služba: **DOMOV PRO SENIORY
DOMOV SE ZVLÁŠTNÍM REŽIMEM**

Stížnost:

Stížnost je písemné, ústní, telefonní, elektronické případně i anonymní vyjádření nespokojenosti vyžadující odezvu nebo upozornění na kvalitu poskytování sociální služby, která se týká porušování práv uživatelů

KDO může stížnost podat:

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

JAK lze stížnost podat:

- ústně – podávají se do tzv. „zápisu“ (pracovníkům v přímé péči, vedoucímu péče, vedoucí úseku, řediteli – o ústní stížnosti je sepsán zápis)
- telefonicky: osoba, která hovor přijímá, sepíše o této stížnosti zápis
- elektronicky: mailem – na kteroukoliv mailovou adresu uvedenou na webových stránkách organizace, nebo přímo e-mailem na adresu ředitelky: reditelsssemily@ddsemily.cz
- písemně buď do **schránky důvěry a stížností** umístěné na chodbách (na každém patře vedle nástěnky) a v přízemí budovy NEBO do **mobilní schránky důvěry**, která je pravidelně umísťována na jednotlivé pokoje v časovém sledu po jednotlivých poschodích od 6. až do 1. patra
- písemně poštou na adresu organizace: Sociální služby Semily, Bavlňářská 523, 513 01 Semily, nebo osobně v kanceláři ředitelky na téže adrese anonymně jakýmkoliv výše uvedeným způsobem

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.: 481629244
kancelář tajemníka, tel: 481629211
- zástupce Libereckého kraje – odbor sociálních věcí, tel.: 485226540
- Ministerstvo práce a sociálních věcí – Inspekce poskytování sociálních služeb: adresa MPSV ČR, Na Poříčním právu 1/376, 12801 Praha 2, tel: 221921111, email: posta@mpsv.cz, DS: sc9aavg
- kancelář veřejného ochránce práv, adresa: Údolní 658/39, 60200 Brno, tel: 5425421888, email: podatelna@ochrance.cz, DS: jz5adky
- Český helsinský výbor, z.s., adresa: Štefánikova 216/21, 15000 Praha 5, tel.: 220 515 188, email: info@helcom.cz

KDY a jak se stížnost řeší:

- stěžovatel obdrží písemnou odpověď do 30 dnů
- odpověď na anonymní stížnost je uveřejněna na nástěnkách vedle schránek důvěry
- všechny stížnosti jsou evidovány u ředitelky organizace

Tato pravidla tvoří přílohu Domácího řádu a jsou zkrácenou verzí metodik a pravidel.

V Semilech dne 1.12.2023

SOCIÁLNÍ SLUŽBY SEMILY
příspěvková organizace
Bavlňářská 523
513 01 Semily
Tel. 481621811, IČ 00854930

Mgr. Denise Picková, ředitelka
Sociální služby Semily, příspěvková organizace