

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:

- osoba, které je nebo byla poskytována sociální služba,
- zákonný zástupce, opatrovník nebo podpůrce osoby, které je nebo byla služba poskytována
- 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, nebo
- zaměstnanec poskytovatele sociálních služeb (dále jen „stěžovatel“).

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 poschodích od 6. až do 1. patra
- písemně poštou na adresu organizace: Sociální služby Semily, Bavlňánská 523, 513 01 Semily, nebo osobně v kanceláři ředitelky na téže adrese, anonymně jakýmkoliv výše uvedeným způsobem

Stížnost se podává poskytovateli sociálních služeb, proti kterému směřuje, a to ve lhůtě 1 roku ode dne, kdy nastala skutečnost, která je předmětem stížnosti.

KOMU lze stížnost dále podat:

Pokud stěžovatel není s vyřízením stížnosti spokojen, může se s jejím vyřízením obrátit na:

- zřizovatel: Město Semily, Odbor sociálních věcí, tel.: 481629244, tajemník, tel: 481629211
- nadřízený Liberecký kraj – odbor sociálních věcí, tel.: 485226540
- kancelář veřejného ochránce práv, adresa: Údolní 658/39, 60200 Brno, tel:5425421888, email: podatelna@ochrance.cz, DS: jz5adky
- Český helsinský výbor, z.s., Štefánikova 216/21, 15000 Praha 5, tel.: 220 515 188, email: info@helcom.cz

Výše uvedené organizace se může stěžovatel kontaktovat přímo.

Pokud stěžovatel nesouhlasí s vyřízením stížnosti nebo stížnost nebyla vyřízena ve stanovené lhůtě, může se (ve lhůtě 60 dnů ode dne doručení informace o způsobu jejího vyřízení nebo od uplynutí stanovené lhůty) obrátit na:

- MPSV – Inspekce poskytování sociálních služeb: adresa MPSV ČR, Na Poříčním právu 1/376, 12801 Praha 2, tel: 221921111, email: posta@mpsv.cz, DS: sc9aavg


KDY, KDO a jak stížnost řeší:

- všechny stížnosti řeší ředitelka organizace dle platné metodiky
- stěžovatel obdrží písemnou odpověď do 30, v odůvodněném případě do 60 dnů
- odpověď na anonymní stížnost je uveřejněna na nástěnkách vedle schránek důvěry
- všechny stížnosti jsou evidovány u ředitelky organizace v písemné formě

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

V Semilech dne 15.4.2025




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

SOCIÁLNÍ SLUŽBY SEMILY
příspěvková organizace
Bavlňánská 523
513 01 Semily
Tel. 481624811, IČ 00854930