

# PRAVIDLA STÍŽNOSTÍ



**Služba:** PEČOVATELSKÁ SLUŽBA

**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 pracovníkům v přímé péči, vedoucí péče, ředitelce – o ústní i telefonické stížnosti je sepsán zápis, telefon vedoucí PS: 602791824, pečovatelka: 731610516, telefon ředitelka: 732817765
- elektronicky: mailem – na kteroukoliv mailovou adresu uvedenou na webových stránkách organizace, nebo přímo e-mailem na adresu ředitelky: [reditelsssemily@ddsemily.cz](mailto:reditelsssemily@ddsemily.cz)
- písemně do schránky stížností umístěné na chodbě Penzionu, Bavlňářská 567, Semily
- 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

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](mailto:podatelna@ochrance.cz), DS: jz5adky
- Český helsinský výbor, z.s., Štefánikova 216/21, 15000 Praha 5, tel.: 220 515 188, email: [info@helcom.cz](mailto: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](mailto:posta@mpsv.cz), DS: sc9aavg

**KDY, KDO a jak stížnost řeší:**

- všechny stížnosti řeší a eviduje ředitelka organizace dle platné metodiky
- stěžovatel obdrží písemnou odpověď do 30, v odůvodněném případě (po oznámení stěžovateli) do 60 dní
- odpověď na anonymní stížnost je uveřejněna na nástěnce na chodbě Penzionu čp. 567, Semily – proti hlavnímu vchodu.

*Jde o zkrácenou verzi Standardu č. 7 – metodiky pro vyřizování stížností na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby – aktualizovaného ke dni 14.4.2025.*

V Semilech dne 14.4.2025

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

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

