

PRAVIDLA STÍŽNOSTÍ

Služba: Domov pro seniory

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 péče, vedoucí úseku, řediteli – o ústní stížnosti je sepsán zápis)
- písemně do schránky stížností umístěné na chodbě v přízemí budovy a na každém poschodí
- 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
místostarosta p. Šimek, tel: 601 575 326
- 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 nástěnkách vedle schránek stížností a na informační tabuli na recepci domova
- všechny stížnosti jsou evidovány u ředitele organizace

Ing. Eva Štěpničková, DiS.
ředitel Sociální služby Semily

SOCIÁLNÍ SLUŽBY SEMILY
Bavlňářská 523, 567
513 01 Semily
Tel. 481621611, IČ 00854930

