

# PRAVIDLA STÍŽNOSTÍ

Příloha Pravidel poskytování služby

## Služba: odlehčovací služba

### **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, řediteli – o ústní stížnosti je sepsán zápis)
- písemně do schránky stížností umístěné v přízemí budovy
- písemně poštou na adresu organizace: Sociální služby Semily, Bavlnářská 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 přízemí budovy
- všechny stížnosti jsou evidovány u ředitele organizace

Ing. Eva Štěpničková, DiS.  
ředitel Sociální služby Semily

SOCIÁLNÍ SLUŽBY SEMILY  
Bavlnářská 523, 567  
513 01 Semily ①  
Tel. 481621611, IČ 00854930