

PRAVIDLA STÍŽNOSTÍ

DOMOVA PRO SENIORY DOMOVA SE ZVLÁŠTNÍM REŽIMEM, OS



Stížnost:

- je písemné, 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 schránek důvěry umístěných na chodbách a v přízemí, příp. do mobilní schránky důvěry přímo na pokoji
- 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.: 481 629 244
- zástupce Libereckého kraje – odboru soc. věcí, tel.: 485 226 540
- kancelář veřejného ochránce práv, adresa: Údolní 39, 602 00 Brno, tel.: 542 542 111
- Český helsinský výbor: Ostrovského 253/3, 150 00 Praha 5, tel.: 220 515 188

KDY a jak se stížnost řeší



- stěžovatel obdrží písemnou odpověď **DO 30 DNU**
- 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 standardních metodik a pravidel.

V Semilech dne 1.8.2020

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

.....
Ing. Eva Matura Štěpničková, DiS.,
ředitelka p.o. Sociální služby Semily