

# Vyřizování stížností

**V případě nespokojenosti s poskytovanou sociální službou máte možnost podat stížnost**

## **Stížnost může uplatnit:**

- každý uživatel v domově
- jeho rodinný příslušník – popřípadě opatrovník
- jiná fyzická či právnická osoba zastupující zájem klienta
- zaměstnanec organizace

## **Formy podání stížnosti:**

- ústní
- telefonickou
- písemnou formou.
- Můžete využít i možnosti anonymního podání stížností, připomínek a námětů (kdy neuvedete jméno, příjmení...).
- Ústní, telefonickou a písemnou stížnost lze podat sociální pracovníci nebo přímo ředitelce domova. Ze stížností, které jsou stěžovatelem podány ústní formou, je proveden písemný zápis. Na písemnou stížnost je zřízen formulář, který je k dispozici v jídelně DS u „schránky důvěry“
- Písemné podepsané i anonymní stížnosti, připomínky a náměty je možno vhazovat do schránky s označením „**Schránka důvěry**“. Schránka je umístěna v jídelně DS (v přízemí). Je možné i zaslat přímo na adresu – Domov seniorů Seč, s.r.o., Seč 526, 538 07 Seč, případně na stránkách domova - [www.dssec.cz](http://www.dssec.cz) je zřízen pro kontaktování domova:

schranka.duvery@dssec.cz

Máte právo si svobodně zvolit zástupce, který ho bude při vyřizování stížnosti zastupovat nebo doprovázet (který za Vás stížnost podá – příbuzný, kamarád(ka)...

Způsob řešení písemných stížností musí být stěžovateli oznámen písemně srozumitelným způsobem do 30 dnů od podání stížnosti. V případě anonymní stížnosti vyvěšením odpovědi v jídelně DS (na nástěnce). U ústních stížností je evidován v zápisu záznam řešení a opatření.

**Všechny stížnosti jsou řádně evidovány.**

Ústní připomínky a náměty lze uplatnit u každého zaměstnance domova. Pokud je v pravomoci zaměstnance realizovat patřičná opatření, neprodleně tak učiní, v opačném případě informuje bez prodlení svého přímého nadřízeného.

Pokud nebudete spokojen(a) s vyřízením stížnosti, případně nebudete si chtít stěžovat prostřednictvím DS, můžete se odvolat se svou stížností na

Krajský úřad Pardubice

Komenského náměstí 125

532 11 Pardubice

případně na:

MPSV

Na Poříčním právu 1/376

128 01 Praha 2

Nebo se můžete obrátit na ochránce lidských práv (Ombudsman ) na adresu:

Veřejný ochránce práv

sídlo Údolní 39, Brno.

**Každou Vaši stížnost a připomínku chápeme jako zdroj inspirace a motivaci k dalším změnám v naší práci!!!**