

PRAVIDLA PRO PODÁVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

- Každý má právo podat stížnost, podnět či připomínku na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby.
- Každá stížnost je podnětem pro rozvoj služby a zvyšování její kvality.
- Stížnost lze podat i v zastoupení jiné osoby.
- Stížnosti lze podávat v písemné, ústní a elektronické podobě.
- Písemné stížnosti lze podat sociálním a vedoucím pracovníkům, dále i kterémukoliv zaměstnanci Domova Sedlčany, který je povinen ji v nejbližším termínu předat pověřené sociální pracovníci.
- K podání písemné stížnosti lze využít i označených schránek na jednotlivých odděleních a schránky anonymní. Schránky jsou vybírány 1x za 14 dní.
- Ústní stížnost může být podána v kanceláři sociální pracovníce, která ji zapíše do aktuálního formuláře pro podání stížností.
- Všechny přijaté stížnosti eviduje pověřená sociální pracovníce.
- Všechny přijaté stížnosti jsou předloženy ředitelce Domova Sedlčany, která pověří jednotlivé osoby řešením.
- Lhůta pro vyřizování stížností je do 30 dnů.
- Oznamovatel je s výsledkem řešení seznámen písemně či prostřednictvím osobního jednání.
- Anonymní stížnosti se řeší stejným způsobem, výsledek je vyvěšen na nástěnce u schránky, ze které byla stížnost vyzvednuta a založen do Knihy stížností, podnětů a připomínek.
- Pokud není stížnost vyřešena nebo pokud není podávající spokojen s vyřešením stížnosti, má možnost odvolat se na:
 - a) **Krajský úřad Středočeského kraje**, odbor sociálních věcí,
Zborovská 5, 150 21 Praha 5
 - b) **Kancelář Veřejného ochránce práv**, Údolní 39, 602 00 Brno
 - d) **Seniorská linka 800/ 200 007**