



PRAVIDLA PRO PODÁVÁNÍ A VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTI NA KVALITU NEBO ZPŮSOB POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB V DOMOVĚ SE ZVLÁŠTNÍM REŽIMEM

Pokud jste nespokojeni s poskytováním sociální služby, můžete si stěžovat.

Stížnost?

- Stížnost je vyjádřená nespokojenost s poskytovanou sociální službou.
- Stížnost není důvodem pro ukončení služby ani k diskriminujícímu jednání ze strany poskytovatele služeb.
- Stížnost je brána jako podnět pro zlepšení naší činnosti.

Jak lze stěžovat?

- **ústně** – jakémukoli pracovníkovi domova, vedoucímu zařízení nebo řediteli/ce Úřadu OS ČČK Praha 9,
- **písemně zaměstnanci** – může být předána každému ze zaměstnanců nebo zaslána na poštu na adresu Hejnická 538/30, Praha 9 – Střížkov, 190 00 Praha 9 nebo e-mailovou adresu vedoucí zařízení hejnicka@cckp9.cz, sociální/mu pracovníkovi/ci nebo řediteli/ce Úřadu OS ČČK Praha 9.
- **písemně do schránky na stížnosti** - stížnost může být dále vhozena do schránky na stížnosti.

Stížnost může být podána také anonymně.

Vyřízení stížnosti

- Každá stížnost je evidována,
- je řešena **bezodkladně**, nejdéle však **do 30 dnů** od zapsání stížností do příslušné evidence. Pokud lhůta nemůže být z vážného důvodu dodržena, je o tomto informován stěžovatel (pokud je to možné).
- Stížnost řeší **vedoucí domova (jí pověřený pracovník) nebo ředitelka Úřadu OS ČČK Praha 9**, pokud tato stížnost je směřována na vedoucí domova.



Ostatní pravidla a řešení při nespokojenosti s vyřízením stížnosti

1. Opakované stížnosti, které již byly prošetřeny, a nedošlo k opakovanému výskytu důvodu stížnosti, nebudou dále vyřizovány. Stěžovatel je na tuto skutečnost upozorněn.
2. Stěžovatel si může zvolit nezávislého zástupce pro vyřízení stížnosti.
3. **V případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti se může stěžovatel obrátit na:**
 - nadřízený orgán - proti vyřízení stížností lze podat odvolání do 15 dnů ode dne jejího doručení přímo k rukám ředitele/ky Úřadu OS ČČK Praha 9 (pokud ředitel/ka sama tuto stížnost nevyřizovala). Odvolání vyřizuje ředitel/ka Úřadu OS ČČK Praha 9 ve lhůtě odpovídající 30 dnům od jeho doručení.
 - nebo na nezávislé organizace/instituce sledující ochranu lidských práv.

Podrobnější postup je uveden ve vnitřním předpise ke stížnostem na kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb.