



## PRAVIDLA PRO PODÁVÁNÍ A VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTI NA KVALITU NEBO ZPŮSOB POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB V DOMOVĚ PRO SENIORY

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 jsi lze stěžovat?

- **ústně** – jakémukoli zaměstnanci domova, vedoucí zařízení nebo řediteli/ce Úřadu OS ČČK Praha 9,
- **písemně zaměstnanci** – může být předána každému ze zaměstnanců, zaslána poštou (na adresu: Domov pro seniory, Harrachovská 422, Praha 9), nebo e-mailem na adresu vedoucí zařízení (kanturkova@cckp9.cz), sociální/mu pracovníkovi/ci (socialni.harrachovska@cckp9.cz) nebo řediteli/ce Úřadu OS ČČK Praha 9 (info@cckp9.cz).
- **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.
- Stížnost 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 zaměstnanec) nebo ředitelka Úřadu OS ČČK Praha 9**, pokud tato stížnost je směřována na vedoucí domova. Stížnost je vyřízena v písemné formě a doručena stěžovateli, pokud je to možné.



## **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 – viz seznam.

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