SOCIÁLNÍ SLUŽBY MĚSTA LOUN

POSTUP PŘI PODÁNÍ STÍŽNOSTI V DOMOVĚ PRO SENIORY

Stížností rozumíme vyjádření nespokojenosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby. Stížností dáváme najevo, že se nám něco nelíbí a chceme tuto situaci změnit.

KDO MŮŽE STÍŽNOST PODAT?

Stížnost může podat sám klient, opatrovník klienta, rodinný příslušník, fyzická nebo právnická osoba zastupující zájmy klienta a zaměstnanec poskytovatele sociálních služeb.

DOBA PODÁNÍ STÍŽNOSTI?

Stížnost se podává poskytovateli sociálních služeb do jednoho roku ode dne, kdy nastala skutečnost, která je předmětem stížnosti.

JAK STÍŽNOST PODAT?

- ✓ **ÚSTNĚ** (u ředitelky zařízení, u sociální pracovnice, u vedoucích pracovníků, telefonicky na těchto tel. číslech: 725 785 400, 734 583 333)
- ✓ **PÍSEMNĚ** (prostřednictvím schránek stížností v domově, zasláním stížnosti poštou na adresu: **Sociální služby města Loun, Rakovnická 2502, 44001 LOUNY** a dále elektronicky na emailovou adresu: **machillova@ssmlouny.cz**
- ✓ **ANONYMNĚ** (písemnou formou prostřednictvím schránek stížností v domově)

Uvítáme, když s námi budete řešit veškeré stížnosti osobně. Společně se budeme snažit vyřešit vzniklou situaci, přijmout opatření k nápravě a tím přispět ke zvyšování kvality poskytované péče.

KDO STÍŽNOST VYŘIZUJE?

Stížnost bude řešit ředitelka domova spolu s dalšími pracovníky.

JAKÁ JE LHŮTA PRO VYŘÍZENÍ STÍŽNOSTI?

- ✓ Poskytovatel musí stížnost vyřídit do 30 dnů ode dne jejího obdržení.
- ✓ Poskytovatel může tuto lhůtu odůvodněně prodloužit o dalších 30 dnů, o důvodech jejího prodloužení musí informovat stěžovatele.

JAK JE STĚŽOVATEL INFORMOVÁN O VYŘÍZENÍ STÍŽNOSTI?

- ✓ Poskytovatel sdělí výsledek řešení stížnosti stěžovateli písemně.
- ✓ Pokud se jedná o anonymní stížnost ze schránky v domově, je výsledek řešení zveřejněn (po dobu 10 dní) na nástěnce u schránky „stížností“.

JAK POSTUPOVAT, KDYŽ STĚŽOVATEL NEBUDE SPOKOJEN S POSTUPEM VYŘÍZENÍ STÍŽNOSTI?

Pokud stěžovatel nesouhlasí s postupem vyřízení stížnosti, může se obrátit s podnětem k prošetření postupu při vyřizování stížnosti na příslušné správní orgány:

- ✓ **Městský úřad Louny** (zřizovatel organizace)
  Louny, Mírové náměstí 35

- ✓ **Krajský úřad Ústeckého kraje**
  odbor sociálních věcí
  Ústí nad Labem, Velká Hradební 3118/48

V případě, že stěžovatel nesouhlasí s vyřízením stížnosti nebo nebyla stížnost vyřízena ve stanovené lhůtě, může se stěžovatel ve lhůtě 60 dnů ode dne doručení výsledku řešení stížnosti obrátit na:

- ✓ **Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR**
  Praha 2, Na Poříčním právu 1/376

  - stěžovatel musí uvést důvod, proč s vyřízením stížnosti nesouhlasí
  - ministerstvo na základě žádosti stěžovatele prověří, jak poskytovatel jeho stížnost vyřídil
  - ministerstvo si může vyžádat vyjádření od samotného poskytovatele, tak i orgánů veřejné správy (např. krajské hygienické stanice), právnických či soukromých osob, jejichž činnost s poskytováním služby souvisí (např. zaměstnance zařízení)
  - na prověření vyřízení stížnosti má ministerstvo 60 dnů ode dne doručení žádosti
  - o výsledku prověření vyřízení stížnosti musí písemně informovat stěžovatele, tak i poskytovatele sociálních služeb
  - pokud ministerstvo vyhodnotí, že je stížnost oprávněná:
    - poskytovatel musí odstranit nevyhovující stav ve stanovené lhůtě a písemně informovat ministerstvo

- ✓ **Veřejný ochránce práv**
  Brno, Údolní 39