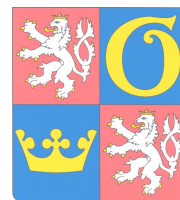




<b>Domov Sociálních služeb Skřivany</b> IČ 00578991      TEL.: 495 491 336	Dr. Vojtěcha 93, 503 52 www.usp-skrivany.cz
Název dokumentu: <b>Podávání a vyřizování stížností</b>	Číslo: <b>B 11</b>
Účinnost od: <b>1. 3. 2011</b>	Počet příloh:      Verze:



## **Stručný výtah ze Směrnice č. 11 o podávání a vyřizování stížností na kvalitu nebo způsob poskytování služeb.**

### **I. Úvodní ustanovení**

Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování služeb obecně mohou být podávány klienty domova, jejich opatrovníky i ostatními osobami.

### **II. Podání stížnosti**

Stížnost lze podat různými způsoby tak, aby bylo umožněno všem oprávněným osobám podat stížnost.

- Ústně – *ke všem pracovníkům domova, ti jsou povinni zajistit její předání k vyřízení vedoucím pracovníkům domova*
- Písemně poštou – *na adresu domova*
- Telefonicky – *na telefonní čísla domova*
- Prostřednictvím e-mailu – *na e-mailové adresy domova*
- Vhozením do schránky pro podávání stížností – *na zámku, pavilonu D a E, na CHB*
- Adresně či anonymně

### **IV. Šetření a vyřizování stížností**

Vedoucí pracovník, který stížnost přijal, následně předá stížnost řediteli zařízení, který rozhodne, kdo bude stížnost řešit. Vyřizování stížnosti je zpravidla pověřen vedoucí příslušného úseku, jehož se stížnost týká.

Stížnost nelze postoupit k vyřízení pracovníkovi, proti kterému směřuje nebo který by mohl být zainteresován na způsobu vyřízení stížnosti.

Směřuje-li stížnost vůči řediteli zařízení, musí být postoupena nadřízenému orgánu – zřizovateli DSS Skřivany, kterým je Královéhradecký kraj Pivovarské náměstí 1245, 500 03 Hradec Králové; Tel.: 495 817 111

**Má-li stěžovatel pocit, že nebyl vyslyšen, může se s odvoláním obrátit na:**

**na ředitele DSS Skřivany**

**na veřejného ochránce práv**

kontakt:

Kancelář veřejného ochránce práv

Údolní 39

602 00 BRNO

Tel.: 542 542 111

Telefonická informační linka veř. Ochr. Práv

Tel.: 542 542 888

[podatelna@ochrance.cz](mailto:podatelna@ochrance.cz)

**na jakoukoliv občanskou poradnu**

**na zřizovatele DSS Skřivany:**

Královéhradecký kraj

Pivovarské nám. č. 1245

500 03 Hradec Králové

**na Český helsinský výbor**

Hlavní úřad Českého helsinského

výboru

Štefánikova 21

150 00 Praha 5

Tel.: 257 221 142

[sekr@helcom.cz](mailto:sekr@helcom.cz)

**Lhůta pro vyřízení stížností je 28 dní.**