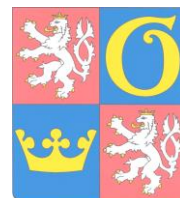




Domov Sociálních služeb Skřivany IČ 00578991 TEL.: 495 491 336	Dr. Vojtěcha 93, 503 52 www.usp-skrivany.cz
Název dokumentu: Podávání a vyřizování stížností	Číslo: D/B 11
Účinnost od: 1. 3. 2011	Počet příloh: 3 Verze:



Výtah z metodického pokynu 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 uživateli 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 – *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. Vyřizováním 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

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

Lhůta pro vyřízení stížností je 28 dní.