

Co je to stížnost

Stížnost je vyjádřená nespokojenost vyžadující odezvu. Je to jakékoliv sdělení, které stěžovatel považuje za stížnost.

Kdo si může stěžovat

Stěžovat si může uživatel sociální služby nebo v jeho zájmu kterýkoliv občan, a to jak jmenovitě, tak anonymně.

Způsoby podávání stížností

- ústně (telefonem, osobně),
- písemně,
- zápisem do knihy stížností v recepci Domu LUDMILA, Na Násvi 229, 295 01 Mnichovo Hradiště - Veselá.

Kdy si lze stěžovat

- kdykoliv, dle závažnosti a naléhavosti stížnosti;

Způsob vyřizování stížností

- Stížnost bude vyřízena bez zbytečných průtahů, nejdéle do 30 kalendářních dnů, a stěžovatel bude vyrozuměn písemně či e-mailovou poštou.
- Stížnost prošetřuje a vyřizuje vždy nadřízený zaměstnanec toho, proti němuž stížnost směřuje.
- Při vyřizování bude respektováno soukromí a lidská práva stěžovatele.
- V případě, že skutečná lhůta překročí daný termín, příjemce stížnosti uvědomí stěžovatele o této skutečnosti.
- Stěžovatel má možnost si svobodně zvolit nezávislého zástupce, který ho bude při vyřizování stížnosti zastupovat nebo doprovázet.
- Stížnost není důvodem pro ukončení poskytované služby ani k diskriminujícímu jednání ze strany poskytovatele služeb.
- Na žádost stěžovatele bude zachována mlčenlivost o jeho totožnosti.

Komu je možné si stěžovat

- Přímo osobě (osobní asistent/ka), která u uživatele službu provádí, v případě sporu s ním bude přivolán sociální pracovník nebo vedoucí sociálních služeb;
- Vedoucí Domu Ludmila: Dagmar Bružková, Na Násvi 229, Mnichovo Hradiště-Veselá, tel.: 777 412 494, e-mail: dagmar.bruzkova@duumludmila.cz
- ředitelce: Bc. Kamila Sedláková, e-mail: sekretariat@duumludmila.cz,

tel: 606 751 134

Stížnost je možné také podat prostřednictvím datové schránky organizace:
7jj8mqe.

Stále ještě nejste spokojeni?

V případě nesouhlasu s vyřízením Vaší stížnosti můžete požádat Ministerstvo práce a sociálních věcí, které ve lhůtě zpravidla 60 dní prověří vyřízení Vaší stížnosti. V žádosti o prověření stížnosti je nutno uvést důvod, proč o prověření stížnosti žádáte.

Kontakt: **Ministerstvo práce a sociálních věcí**, Odbor sociálních služeb a sociální práce, Na Poříčním právu 1, 128 01 Praha 2
e-mail: posta@mpsv.cz

