

Stížnosti od uživatelů sociální služby

Stížnost může podat:

- uživatel sociální služby
- uživatelem stanovený zástupce pro podání a vyřizování stížnosti

Uživatel sociální služby či uživatelem stanovený zástupce si na výše uvedené skutečnosti může stěžovat ústně nebo písemně, a to těmto osobám či orgánům:

- na kvalitu nebo způsob poskytované služby pracovníkům v přímé péči
- na pracovníky v přímé péči vedoucí/vedoucímu sociální služby
- na vedoucího sociální služby metodičky kvality sociálních služeb či vedení organizace
- na postup organizace jako celku Ministerstvu práce a sociálních věcí, Magistrátu hlavního města Prahy či veřejnému ochránci práv

Stížnosti mohou být podávány touto formou:

· písemně

Na stížnosti v písemné podobě je v prostorách, kde je služba poskytována/má zázemí, zřízena speciální uzamykatelná označená schránka, která je 2x za kalendářní měsíc vybírána současně dvěma pracovníky (dvěma pracovníky proto, aby bylo zajištěno zachování nestrannosti a objektivit v případech, že by schránka obsahovala stížnost na pracovníka, který ji vybírá). Jako schránka na stížnosti může posloužit i klasická poštovní schránka kanceláře sociální služby (pokud je veřejně přístupná/není umístěna například uvnitř uzamčeného domu – je třeba ji v tomto smyslu označit).

· ústně

V případě, že si stěžovatel služby stěžuje ústně, pracovník jeho stížnost zaznamená na formulář pro stížnost, a ten zaeviduje do Knihy stížností.

- telefonicky či zasláním SMS zprávy na telefonní číslo vedoucího příslušné sociální služby či vedení organizace

Vedoucí služby: Michaela Cinová: email: cinova@romodrom.cz, tel.: +420 775 593 945

Pokud je stížnost stěžovatelem služby sdělována telefonicky či formou SMS, je za zapsání stížnosti zodpovědný pracovník, který danou stížnost telefonicky převzal. Dokumentu je neprodleně přiřazeno pořadové/evidenční číslo a je s ním nakládáno v souladu s Postupem pro vyřizování stížností od uživatelů sociální služby a veřejnosti.

- e-mailem na adresu: stiznosti@romodrom.cz, ke které má přístup metodik/ metodička kvality sociálních služeb a vedení organizace.

Stížnosti od veřejnosti

Pro sdělení stížností od veřejnosti slouží:

- veřejná telefonní čísla uvedená na webových stránkách organizace www.romodrom.cz

- adresa kanceláře služby/vedení organizace pro písemnou (papírovou) komunikaci · e-mailová adresa: **stiznosti@romodrom.cz** či veřejně dostupné e-mailové adresy na stránkách **www.romodrom.cz** (vedoucí sociální služby, vedení organizace, metodička organizace)
- postup pro vyřizování stížností uvedený v popisu sociální služby v její registraci