



**Sociální služby města Žďár nad Sázavou**

příspěvková organizace, IČO 43379168

Okružní 67, 591 01 Žďár nad Sázavou

telefon: 566621533

www.socslubyzdar.cz

# Pravidla pro podání a vyřizování stížností

## služba: pečovatelská služba

Stížnost na kvalitu nebo způsob poskytování služeb si mohou uživatelé podat ústní a nebo písemnou formou.

**Stížnost** může podat uživatel přímo nebo si může zvolit zástupce, tj. jinou osobu, kterou považuje k podání a vyřízení stížnosti za vhodnou.

**Stížností** je označována nespokojenost, která vyžaduje odezvu, případně písemné řešení a týká se závažného porušování práv uživatelů.

**Přípomínkou** je označován drobný podnět nebo příspěvek uživatele vedoucí ke zlepšení kvality poskytované služby a netýká se závažného porušování práv uživatelů.

**Stížnosti přijímá vedoucí služby.** Pokud je to možné, ústní stížnost je ihned projednána. V opačném případě, je o stížnosti sepsán zápis, který je předán řediteli organizace a ten stížnost prošetří ve lhůtě 10 dnů, výjimečně do 30 dnů ode dne doručení.

Stížnost mohou uživatelé podat také prostřednictvím schránky, která je umístěna v prostorách hlavního vchodu v DPS Libušínská 15 ve Žďáru n.S., nebo v zalepené obálce prostřednictvím pečovatelek nebo přímo řediteli organizace na adresu: Sociální služby města Žďár nad Sázavou, Okružní 67, 591 01 Žďár nad Sázavou, tel.: 733 621 533.

### **Pokud není osoba spokojena s vyřízením stížnosti, může se obrátit na další subjekty:**

- ❖ Zřizovatel – město Žďár nad Sázavou  
Adresa: Žižkova 227/1, 591 31 Žďár nad Sázavou, tel.: 566 688 111
- ❖ Krajský úřad – sociální odbor  
Adresa: Žižkova 1882/57, 58601 Jihlava, tel.: 564 602 111
- ❖ Veřejný ochránce práv – kancelář ombudsmana  
Adresa: Údolní 39, 602 00 Brno, tel.: 542 542 111
- ❖ Český Helsinský výbor  
Adresa: Štefánikova 21, 150 00 Praha 5, tel.: 257 221 142

Tato pravidla nabývají platnosti dne 1.9.2015 a ruší pravidla ze dne 1.1.2011.

Mgr. Václav Šerák, ředitel p.o.  
Sociální služby města Žďár nad Sázavou