



**Sociální služby města Žďár nad Sázavou**

příspěvková organizace, IČO 43379168

Okružní 67, 591 01 Žďár nad Sázavou

telefon: 778702653

www.socsluzbyzdar.cz

## Pravidla pro podání a vyřizování stížností

### Denní stacionář

Uživatelé mohou podávat stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování služeb, a to ústní nebo písemnou formou.

Stížnost může podat uživatel nebo jeho rodina/opatrovník přímo.

K podání stížnosti si uživatel (jeho rodina /opatrovník) může zvolit zástupce, tj. jinou osobu, kterou považuje k podání a vyřízení stížnosti za vhodnou.

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

**Připomínkou** je označován drobný podnět nebo příspěvek uživatele (rodiny/opatrovníka) vedoucí ke zlepšení kvality poskytované služby a netýká se závažného porušování práv uživatelů.

**Stížnosti** přijímá a vyřizuje vedoucí služby. Písemnou stížnost může převzít i jiný zaměstnanec služby, který ji předá vedoucímu k vyřízení. Ústní stížnost v nepřítomnosti vedoucího zapíše a dále s ní nakládá jako s písemnou. Stížnost je vyřízena do 30 dnů, ode dne doručení, případně sepsání záznamu o stížnosti.

Pro podání **anonymních stížností** a pro podání návrhů, nápadů a připomínek ke kvalitě nebo způsobu poskytování služby je v prostoru vchodu do zařízení zřízena **schránka**. Výsledek anonymní stížnosti bude vyvěšen na nástěnce u vchodu do zařízení.

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

- ❖ Město Žďár nad Sázavou, Žižkova 227/1, 591 31 Žďár nad Sázavou, tel.: 566 688 111
- ❖ Krajský úřad – sociální odbor, Žižkova 1882/57, 58601 Jihlava, tel.: 564 602 111
- ❖ Veřejný ochránce práv – kancelář ombudsmana, Údolní 39, 602 00 Brno, tel.: 542 542 111
- ❖ Český Helsinský výbor, Štefánikova 21, 150 00 Praha 5, tel.: 257 221 141

Jmenovaným subjektům může uživatel podat stížnost i přímo.

Týká-li se stížnost zásadním způsobem kvality poskytované služby, stanoví ředitel organizace nebo vedoucí služby taková opatření k nápravě, která odstraní důvody k dalším stížnostem. Tím je zaručeno, že stížnost může pozitivním způsobem ovlivnit kvalitu poskytované služby.

Tato pravidla nabývají platnosti dne 1. 4. 2015.

Mgr. Václav Šerák  
ředitel příspěvkové organizace  
Sociální služby města Žďár nad Sázavou

