

POSTUP PRO PODÁVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

SENIOR TELEFON

1. Pokud není uživatel/ka spokojen/a s kvalitou služeb poskytovaných v rámci služby Senior telefon – linky důvěry pro seniory, seniorky a jejich blízké nebo nebyl spokojen s pracovníkem/pracovnicí, která/ý poskytoval/a intervenci, má právo podat stížnost u vedoucí Senior telefonu (Mgr. Anna Hradilová) a to telefonicky, písemně (dopisem nebo lze také emailem) na adrese: **ŽIVOT 90, Senior telefon, Karoliny Světlé 286/18, Praha 1, anna.hradilova@zivot90.cz/ seniortelefon@zivot90.cz, 720 934 930.**

Vedoucí Senior telefonu stížnost projedná s příslušným pracovníkem/nicí. Výsledek projednání stížnosti bude uživateli/ce sdělen v nejbližším možném termínu, nejpozději však do 30. dnů od podání stížnosti, formou, kterou stížnost podal.

2. Jestliže není uživatel/ka spokojen/a s výkonem práce nebo chováním vedoucí Senior telefonu, má právo podat stížnost manažerce sociálních služeb ŽIVOTa 90, a to ústně, písemně, nebo e-mailem na adrese: **ŽIVOT 90, Senior telefon, Karoliny Světlé 18, 110 00 Praha 1, Mgr. Terezie Šmídová, terezie.smidova@zivot90.cz, 775 882 141.**

3. Pokud nebude uživatel/ka s výsledkem projednání stížnosti vedoucí/m služby spokojen/a, může podat námitky proti výsledku projednání stížnosti k manažerce sociálních služeb ŽIVOTa 90, **Praha 1, Mgr. Terezie Šmídová, terezie.smidova@zivot90.cz, 775 882 141.**

4. V případě přetrvávající nespokojenosti ohledně projednání stížnosti je možné se obrátit na vedení organizace - **ŽIVOT 90, Karoliny Světlé 286/18, 110 00 Praha 1, Sekretariát e-mail: sekretariat@zivot90.cz.** Případně je možné kontaktovat také Správní radu ŽIVOTa 90 na adrese: **Správní rada ŽIVOTa 90, Karoliny Světlé 286/18, 110 00 Praha.**

5. V recepci, v 1. a 2. patře budovy ŽIVOTa 90: **ŽIVOT 90, Senior telefon, Karoliny Světlé 18, 110 00 Praha 1** je umístěna schránka, kam mohou uživatelé/ky služeb své anonymní stížnosti, připomínky a náměty vhadzovat. Každý týden schránku vybírá pověřený pracovník a stížnosti, připomínky a náměty předává k evidenci a vyřízení vedení organizace. V případě, že podá stížnost jiná osoba než uživatel/ka služby, kterého se stížnost týká, je povinností osoby vyřizující stížnost, uvědomit daného uživatele/ku o podané stížnosti. (pokud se nejedná o anonymní stížnost.) Stěžovatel/ka bude informován/a pouze v nezbytném rozsahu s ohledem na povinnost ochrany osobnosti a osobních údajů dotčeného uživatele/ku služby.
6. Podání stížnosti nesmí být na újmu tomu, kdo ji podal, ani tomu, v jehož zájmu byla podána.
7. Pokud si chce uživatel/ka stěžovat a uvedené možnosti podání stížnosti mu/jí nevyhovují, může využít:
- a) Magistrát hlavního města Prahy Odbor sociální péče a zdravotnictví, Charvátova 145/9, 110 00 Praha 1
 - b) Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR, Na Poříčním právu 1/376, 128 01 Praha 2
 - c) Kancelář veřejného ochránce práv, Údolní 39, 602 00 Brno
 - d) Český helsinský výbor, Jelení 5, 118 00 Praha 1