

V. STÍŽNOSTI NA KVALITU NEBO ZPŮSOB POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB A JEJICH VYŘIZOVÁNÍ

Uživatelé všech služeb poskytovaných ŽIVOTem 90 z. ú. si mohou stěžovat na jejich kvalitu, na jejich způsob poskytování, na postupy a chování zaměstnanců jednotlivých služeb i na další okolnosti související se s těmito sociálními službami, aniž by tím byli jakýmkoliv způsobem ohroženi. Každý uživatel služby nebo kterýkoliv občan jednající v zájmu uživatele je oprávněn kdykoliv podat podnět, připomínku nebo stížnost na kvalitu nebo způsob poskytování služeb poskytovaných ŽIVOTem 90 z. ú.

Uživatelé mohou stížnost na sociální služby uplatnit:

- a) ústně každému zaměstnanci CAS
- b) písemně předáním do rukou tajemnice ŽIVOTa 90 nebo na adresu ŽIVOT 90, z. ú., Karoliny Světlé 286/18, 110 00 – Praha 1 nebo do schránky na stížnosti. V prostorách CAS v 1. patře je schránka umístěna v prostorách kavárny před dámským WC.
- c) elektronicky prostřednictvím e-mailu: **aktivizace@zivot90.cz**

Stížnost vyřizuje vedoucí dané služby, na kterou si uživatel stěžuje. Pokud se jedná o stížnost na práci konkrétního pracovníka, stížnost vyřizuje jeho přímý nadřízený.

Stížnost může být podána také anonymně.

V případě, že uživatel není schopen sepsat stížnost sám, nabídne mu pracovnice/ík příslušné sociální služby možnost sepsání stížnosti za uživatele. Po sepsání musí být stížnost poskytnuta uživateli k přečtení.

Vyřizování stížností:

O stížnosti uživatelů se vede evidence na jednotlivých pracovištích. Nezařaditelné stížnosti jsou evidovány v sekretariátu ředitele. Stížnosti uživatelů jsou vyřizovány do 14 pracovních dnů s vyvozením patřičných závěrů.

Pokud chce uživatel podat stížnost a uvedené možnosti podání stížnosti mu nevyhovují, může se obrátit na orgány státní správy.

VI. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- a) Tato pravidla nabývají platnosti a účinnosti ke dni **1. 1. 2019**; k tomuto dni se ruší platnost a účinnost předešlého Provozního řádu a Pravidel poskytování.