**Postup pRO podávání stížností**

**v Pečovatelské službě ŽIVOTa 90 (dále jen PS)**

1) Pokud není uživatel spokojen s kvalitou služeb poskytovaných pracovníkem v sociálních službách ŽIVOTa 90, má právo podat stížnost u vedoucí pečovatelské služby, a to ústně, písemně, nebo e-mailem na adrese: **ŽIVOT 90, pečovatelská služba, Karolíny Světlé 286/18, 110 00 Praha 1**, e-mail: **anastasiia.riabtceva@zivot90.cz**. Vedoucí PS stížnost projedná s příslušným pracovníkem PS. Při nejasnostech může vedoucí PS provést osobní návštěvu u uživatele za účelem vyjasnění situace, může také přizvat k jednání kolegyni/kolegu sociálního pracovníka z jiné sociální služby. Výsledek projednání stížnosti bude uživateli sdělen v nejbližším možném termínu, nejpozději však **do 30 dnů od podání stížnosti,** a to včetně písemného vyhotovení.

2) Pokud nebude uživatel s výsledkem projednání stížnosti vedoucím PS spokojen, může podat námitky proti výsledku projednání stížnosti k manažerovi sociální služeb ŽIVOTa 90 nebo k tajemníkovi ŽIVOTa 90 na adresu: ŽIVOT 90, sekretariát, Karolíny Světlé 286/18, 110 00 Praha 1, e-mail: sekretariat@zivot90.cz.

3) Uživatel má také možnost podat stížnost i anonymně, prostřednictvím speciálních formulářů, které je možné si vyzvednout v Informačním a poradenském centru ŽIVOTa 90, Karolíny Světlé 286/18, Praha 1. V informačním centru a v 1. a 2. patře je umístěna schránka, kam mohou uživatelé služeb své anonymní stížnosti, připomínky a náměty vhazovat. Každý týden schránku vybírá pověřený pracovník a stížnosti, připomínky a náměty předává k evidenci a vyřízení vedení organizace.

4) V případě, že podá stížnost jiná osoba než uživatel služby, kterého se stížnost týká, je povinností osoby vyřizující stížnost, uvědomit daného uživatele o podané stížnosti. Stěžovatel bude informován pouze v nezbytném rozsahu s ohledem na povinnost ochrany osobnosti a osobních údajů dotčeného uživatele služby.

5) Podání stížnosti nesmí být na újmu tomu, kdo ji podal, ani tomu, v jehož zájmu byla podána.

6) Pokud si chce uživatel stěžovat a uvedené možnosti podání stížnosti mu 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