

## 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.markova@zivot90.cz](mailto:anastasiia.markova@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 sociálních 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](mailto: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 vhadzovat. 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 Poříčnickém právu 1/376  
128 01 Praha 2
- c) Kancelář veřejného ochránce práv  
Údolní 39  
602 00 Brno