

DENNÍ CENTRUM  
PRO SENIORY  
JIZERA, z. s.



# MANUÁL STÍŽNOSTI NA KVALITU NEBO ZPŮSOB POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY

DENNÍ CENTRUM PRO SENIORY JIZERA – DENNÍ STACIONÁŘ

**Adresa denního stacionáře: Denní centrum pro seniory JIZERA, z. s., Družstevní 1451, 295 01 Mnichovo Hradiště**

Uživatel našich služeb si může podat stížnost, připomínku, námitku nebo podnět k chování zaměstnanců nebo k jakékoliv další skutečnosti, která uživatele při pobytu v organizaci ovlivňuje, nebo službě, kterou zařízení uživateli poskytuje.

## JAK SI MOHU STĚŽOVAT?

**Podnět, připomínku nebo stížnost může uživatel podat:**

- osobně
- pomocí jiné osoby/ nechce-li si uživatel stěžovat sám a přímo, může k tomu pověřit rodinného příslušníka, opatrovníka, klíčového pracovníka nebo jinou osobu, které důvěřuje.

**Možné je použít jednu z následujících možností:**

- ústně
- písemně
- poštou
- e-mailem
- telefonicky
- do schránky důvěry.

## KOMU SI MOHU STĚŽOVAT?

- jakémukoli pracovníkovi
- vedoucí úseku
- komukoliv z vedení organizace
- ředitelce organizace.

## EVIDENCE STÍŽNOSTÍ

- Podanou ústní či telefonickou stížnost zapíše zaměstnanec, který jí přijal do formuláře Záznam o stížnosti a ten předá svému vedoucímu. Záznam o stížnosti je uložen ve složce Vnitřní předpisy.
- Stížnost je doručena pověřenému pracovníkovi organizace.
- Ten jí zaeviduje do Knihy stížností. Přidělí jí číslo a předá stížnost ředitelce organizace, která určí, kdo ji prošetří.
- Stejný postup předání stížnosti platí u stížnosti přijaté v písemné podobě nebo doručené poštou, elektronicky atp.

## VYŘÍZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

- Stížnost musí být řešena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů od jejího přijetí.
- Po jejím vyřešení se záznam o stížnosti doplní zápisem o přijatých opatřeních a uloží se pod číslem konkrétní stížnosti do evidence stížností.
- O prošetření stížnosti, případně o přijatých opatřeních se do 30 dnů písemně vyrozumí stěžovatel nebo jeho zástupce, který stížnost podal.
- Nedojde-li k vyřešení stížnosti do 30 dnů z důvodů delšího šetření, tak se o tomto písemně vyrozumí stěžovatel.
- Je-li stěžovatelem anonym, vyvěsí se informace o vyřízení stížnosti na úřední nástěnku v organizaci.

## PŘI NESPOKOJENOSTI S VYŘÍZENÍM ŽÁDOSTI

V případě, kdy má stěžovatel pocit, že jeho stížnost nebyla vyřízena k jeho plné spokojenosti, může se obrátit na tato místa:

**Ředitelka zařízení:**

Marcela Friedrichová, tel.: 725 787 577, e-mail: info@dcjizera.cz

**Zřizovatel:**

Krajský úřad Středočeského kraje, Odbor sociálních věcí Krajského úřadu Středočeského kraje, Zborovská 11, 150 21 Praha 5

**Příslušné ministerstvo:**

Ministerstvo práce a sociálních věcí, Na Poříčnickém právu 1/376, 128 01 Praha 2, e-mail: posta@mpsv.cz

**Veřejný ochránce práv:**

Kancelář veřejného ochránce práv, Údolní 39, 602 00 Brno, e-mail: podatelna@ochrance.cz

Bakov nad Jizerou 1. 2. 2021  
Marcela Friedrichová  
ředitelka Denního centra  
pro seniory JIZERA, z. s.