

MÁTE PRÁVO STĚŽOVAT SI

Vážení,

každý uživatel Centra denních služeb (CDS) má právo stěžovat si na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby. Stížnost je vyjádření nespokojenosti vyžadující odezvu. Nemusíte mít obavu podat stížnost. Za podání stížnosti nebudete nijak postihováni, naopak stížnosti jsou využívány ke zvýšení kvality sociální služby. Stížnosti se řeší individuálně, na Vaši žádost bude zachována mlčenlivost o Vaší totožnosti.

Stížnost můžete podat:

- **ÚSTNĚ** – sám, prostřednictvím každého pracovníka, člena rodiny, jiného spoluuzivatele či jakéhokoliv jiného občana, který jedná ve Vašem zájmu a který zkontaktuje pověřenou pracovníci
- **PÍSEMNĚ** – sám, prostřednictvím každého pracovníka CDS, člena rodiny, jiného spoluuzivatele nebo jakéhokoliv občana či instituce, který jedná ve Vašem zájmu, vhozením do schránky na připomínky, náměty a stížnosti (která je umístěná v CDS před společenskou místností na chodbě), poštou nebo přímo předáním pověřeným pracovníkům. Písemné stížnosti je možné rovněž zaznamenat do knihy přání a stížností, která je umístěna na viditelném místě na chodbě CDS.
- **ANONYMNĚ** – vhozením do schránky na připomínky, náměty a stížnosti bez uvedení Vašeho jména nebo zápisem do knihy přání a stížností.

Schránka na připomínky, náměty a stížnosti je vybírána 1x týdně vždy ve čtvrtek pracovníci CDS a dalším jedním pracovníkem. V případě, že je ve schránce stížnost, okamžitě ji pracovnice zapíše do evidence, stvrdí podpisem všech zúčastněných osob a informuje o této skutečnosti vedoucí služby.

Stížnosti jsou vyřizovány písemně a jsou evidovány v knize Evidence stížností a mají svá pořadová čísla. Sepisováním, evidencí a vyřizováním stížností je pověřená vedoucí pracovnice služby.

Máte možnost zvolit si nezávislého zástupce (např. známého), který Vás bude při vyřizování stížností zastupovat.

Vedoucí pracovnice prověřuje stížnosti vždy s nadřízeným pracovníka, proti kterému stížnost směřuje, pokud nedojde k vyřešení, řeší toto ředitel organizace.

O výsledku řešení, popřípadě o přijatých opatření, budete vždy písemně i ústně vyzooměni vedoucí pracovníci. Anonymní stížnosti budou projednávány na pravidelné poradě zaměstnanců a jejich řešení bude vyvěšeno v prostorách CDS na nástěnce.

Lhůta pro vyřízení stížnosti je nejpozději do **30 dnů**. Pokud by byla lhůta překročena, budete o důvodech překročení lhůty písemně informováni.

V případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti se můžete obrátit **k nadřízenému nebo nezávislému orgánu:**

Centrum sociálních služeb Znojmo

ředitel organizace

U Lesíka 3547/11

669 02 Znojmo

Tel.: 515 225 367

E-mail: reditelka@cssznojmo.cz

Městský úřad Znojmo

vedoucí sociálního odboru

náměstí Armády 1213/8

669 02 Znojmo

Tel.: 515 216 557

Kancelář Veřejného ochránce práv

Údolní 39, 602 00 Brno

tel.: 542 542 111

e-mail: podatelna@ochrance.cz

Český helsinský výbor

Štefánikova 21, 150 00 Praha 5

tel: 220 515 188

e-mail: sekr@helcom.cz

Senior telefon - tel.: **800 157 157** - bezplatná linka pro seniory - sociální služba pro pomoc v jakékoli nesnázi funguje 24 hodin denně, 7 dní v týdnu.

**NEBOJTE SE STĚŽOVAT SI
NEBO PODÁVAT NÁMĚTY A PŘIPOMÍNKY,
POMŮŽETE NÁM TÍM ZKVALITNIT NAŠE SLUŽBY
A VY I OSTATNÍ SE U NÁS BUDETE CÍTIT LÉPE!**

DĚKUJEME!

CENTRUM DENNÍCH SLUŽEB