

Domov důchodců, Nazaret 94, 286 01 Čáslav, tel.: 327 312 051



PRAVIDLA PRO PODÁVÁNÍ A VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

- Všichni uživatelé služby mají možnost kdykoliv podat stížnost na kvalitu a způsob poskytování služeb v Domově důchodců Čáslav (dále jen „DD“). K podání stížnosti je oprávněn nejen uživatel služby, ale v jeho zájmu i jakákoliv jiná osoba.
- Stížnost je možno uplatnit následujícími způsoby:
 - písemnou formou:
 - k rukám ředitele DD
 - na adresu sídla DD
 - emailem: na adresu ales.sorf@ddcaslav.cz
 - do schránek na stížnosti: na každém podlaží obou budov
 - ústně:
 - kterémukoliv zaměstnanci přímé péče, zaměstnancům sociálního úseku nebo vedení DD
 - zaměstnanec je povinen stížnost písemně zaznamenat a stěžovatel potvrdí podpisem věcnou správnost obsahu.
- Stěžovatel má možnost si svobodně zvolit nezávislého zástupce, který ho bude při vyřizování stížnosti zastupovat. Může to být osoba fyzická (např. příbuzný, známý) i právnická osoba (občanská poradna).

Evidence a vyřízení stížnosti:

- Všechny stížnosti jsou evidovány v kanceláři sociálního úseku a postoupeny řediteli DD, který zajistí jejich prověření a vyřízení.
- Pověření zaměstnanci DD jsou povinni kontrolovat a vybírat schránku na stížnosti každý všední den.

- Stížnost musí být pověřeným zaměstnancem či týmem prošetřena a vyřízena bez zbytečných průtahů nejdéle do 30 kalendářních dnů ode dne doručení stížnosti.
- Stěžovatel musí být o výsledku prošetření jeho stížnosti vyrozuměn písemně.
- U anonymní stížnosti je odpověď vyvěšena na nástěnkách obou budov.

V případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti má stěžovatel možnost se obrátit na zřizovatele nebo nezávislé orgány:

- **Zřizovatel:** Město Čáslav
Žižkovo nám. 1
286 Čáslav
Tel.: 327 300 200
- **Senior telefon:** bezplatná linka pro seniory
organizovaná nadací Život 90
tel: 800 157 157
- **Krajský úřad Středočeského kraje**
Zborovská 81/11
150 21 Praha 5
Tel. 257 280 111 email: podatelna@kr-s.cz
- **MPSV**
Na Poříčním právu 1/376
128 01 Praha 2
Tel. 221 921 111
- **Kancelář veřejného ochránce práv:**
Údolní 658/39, 602 00 Brno
Tel.: 542 542 111
e-mail: podatelna@ochrance.cz

Zaměstnanec pověřený evidencí stížností v DD Čáslav:
budova 94 - sociální pracovnice - telefon 327 312 051 linka: 108