



## Život Plus, z. ú.

Benešova 632, Hlouška, 284 01 Kutná Hora

---

### **Informace pro uživatele služeb a jejich blízké osoby o možnosti podávání stížností**

Vážená paní, vážený pane,

pokud nejste spokojen/a s prací našich zaměstnanců nebo se službami, které Vám nebo Vaším blízkým poskytují, máte možnost podání stížnosti.

#### **Důležité principy:**

- náš ústav vnímá stížnost jako příležitost dozvědět se nové informace a zlepšovat svou činnost,
- budeme se zabývat každou stížností týkající se poskytování sociálních služeb,
- z důvodu podání stížnosti nebudeme nikoho znevýhodňovat,
- se svou stížností se můžete obrátit na kteréhokoliv zaměstnance ústavu.

#### **Postup při podání stížnosti:**

##### I. Písemně

Po sepsání stížnosti máte několik možností:

- 1) předejte ji kterémukoliv zaměstnanci ústavu a ten ji předá vedoucímu služby,
- 2) vložte ji do schránky důvěry, která je umístěna v prostorách ústavu,
- 3) zašlete ji na adresu ústavu,
- 4) zašlete ji na e-mail vedoucího služby, *Pozn.-poštovní adresu nebo e-mailovou adresu vedoucího služby zjistíte na webových stránkách [www.zivotplus.cz](http://www.zivotplus.cz), na propagačních letáčích ústavu nebo Vám ji upřesní kterýkoliv zaměstnanec ústavu.*

##### II. Ústně

Oslovte kteréhokoliv zaměstnance ústavu. Ten Vám pomůže stížnost sepsat a pak postupujte podle bodu I. (výše jsou uvedeny možnosti). Pokud nechcete stížnost sepsávat, tak Vám oslovený zaměstnanec sjedná schůzku u vedoucího služby, který se s Vámi nejpozději do 2 týdnů sejde.

#### **Co následuje po podání stížnosti?**

Stížnosti řeší vedoucí služby. Ten se zaměstnancem, kterého se stížnost týká, projedná předmět stížnosti a zašle Vám zápis s vyhodnocením stížnosti. Budete-li mít zájem, vedoucí služby se s Vámi setká osobně.

#### **Směřuje Vaše stížnost na vedoucího služby?**

Svou stížnost můžete adresovat řediteli ústavu. Způsob podání stížnosti je stejný jako se uvádí výše. Adresa – Život plus, z. ú, k rukám ředitele, Benešova 632, 284 01 Kutná Hora nebo e-mail [reditel@zivotplus.cz](mailto:reditel@zivotplus.cz)

**Směřuje Vaše stížnost na ředitele ústavu?**

Svou stížnost můžete adresovat předsedovi správní rady. Způsob podání stížnosti je stejný jako se uvádí výše. Adresa – Život Plus, z. ú., k rukám předsedy správní rady, Benešova 632, 284 01 Kutná Hora.

**Co můžete dělat, když nemáte důvěru k vyřízení stížnosti v ústavu?**

Svou stížnost můžete adresovat orgánu, který podle zákona o sociálních službách naše služby registruje. Stížnost můžete zaslat na adresu Odbor sociálních věcí, Krajský úřad Středočeského kraje, Zborovská 81/11, 150 21 Praha 5. Stížnost můžete podat také veřejnému ochránci práv na adresu: Veřejný ochránce, Údolní 39, 602 00 nebo se můžete obrátit na Český helsinský výbor, Štefánikova 21, 150 00 Praha 5.

V Kutné Hoře 1. 3. 2021

Ing. Radovan Hauk v. r.  
ředitel ústavu