



Základní pravidla pro podávání stížností na kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb

Kdo

Stěžovat si může klient, nebo v jeho zájmu jakákoliv osoba, a to:

- ústně, jakémukoliv zaměstnanci, který je povinen zaznamenat, či přebrat
- písemně na adresu: Městské centrum komplexní péče, příspěvková organizace, náměstí 17. listopadu 593, 294 71 Benátky nad Jizerou
- anonymně do schránky na stížnosti v budově organizace – je vybírána min. 1x týdně
- elektronicky na e-mail
- telefonicky

Kdy

Kdykoliv, dle závažnosti a naléhavosti stížnosti. V telefonické formě v provozní dobu od pondělí do pátku od 8 do 16 hodin.

Komu

- libovolnému zaměstnanci
- ředitelka organizace - 326 362 283, 702 067 618
- vrchní sestra - 602 114 561, 326 362 684
- sociální úsek - 601 187 467
- e-mailem: meglicova@mestke-centrum-benatky.cz,
vrchnisestra@mestke-centrum-benatky.cz,
socialni@mestske-centrum-benatky.cz

Zásady vyřizování stížnosti

- stížnost bude vyřízena nejpozději do 30 dnů a stěžovatel bude písemně vyrozuměn (pokud je stěžovatel známý)
- při vyřizování bude respektováno soukromí a lidská práva stěžovatele
- v případě, že lhůta překročí daný termín, příjemce stížnosti o této skutečnosti písemně uvědomí stěžovatele a uvede důvod – pak je nejzazší lhůta prodloužena o dalších 14 dní
- stěžovatel má možnost si svobodně zvolit nezávislého zástupce, který ho bude při vyřizování stížnosti zastupovat nebo doprovázet
- stížnost není důvodem k ukončení poskytované služby ani k diskriminujícímu jednání ze strany poskytovatele služeb
- na žádost stěžovatele bude zachována mlčenlivost o jeho totožnosti



Městské centrum komplexní péče

Benátky nad Jizerou

Nejste spokojeni s vyřešením stížnosti?

Můžete se obrátit na:

- **zřizovatele příspěvkové organizace – Město Benátky nad Jizerou, Zámek 49,
294 71 Benátky nad Jizerou, telefon: +420 326 316 101,
e-mail: podatelna@benatky.cz**
- **MPSV, odbor inspekce sociálních služeb Na Poříčním právu 1/376, 128 01 Praha 2,
telefon: +420 950 191 111, e-mail: podatelna@ochrance.cz**
- **Veřejný ochránce práv, 602 00 Brno, Údolní 39, telefon: +420 542 542 111 nebo 888**