

Standard č. 7  
**STÍŽNOSTI NA POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY**  
ZKRÁCENÁ VERZE  
Denní stacionář Vysoké Mýto

### I. Základní pojmy a obecná ustanovení

**Podnět** = námět či návrh na zlepšení kvality našich služeb.

**Připomínka** = vyslovení kritiky drobných nedostatků, které však nemají zásadní charakter.

**Stížnost** = takové sdělení, které vyjadřuje nespokojenost s kvalitou nebo způsobem poskytování našich služeb.

Stížnost na službu můžete podat Vy, jako klient služby, Váš zákonný zástupce, rodinný příslušník či člen Vaší domácnosti a pracovník společnosti Ledax.

Stížnost můžete podat:

- osobně jakémukoli pracovníkovi služby,
- telefonicky vedoucí služby: 724 009 603 nebo na bezplatnou telefonní linku: 800 221 022 (ve všední dny od 7:30 do 15:30 hodin),
- písemně na adresu Denní stacionář Vysoké Mýto, Komenského 199, 566 01 Vysoké Mýto,
- e-mailem na adresu dennistacionar@ledax.cz,
- anonymně do schránky na anonymně podávané stížnosti, které je umístěna na chodbě Denního stacionáře.

Aktuální kontakt na vedoucí stacionáře je uveden na webových stránkách [www.ledax.cz](http://www.ledax.cz), nebo Vám ho řekneme na bezplatné telefonní lince 800 221 022.

### II. Postup vyřízení stížnosti

Pracovník služby:

- Vás vyslechne, poskytne Vám podporu při podání stížnosti a přijme Vaši žádost,
- stížnost písemně zaznamená a prověří všechny skutečnosti, které s ní souvisejí,
- rozhodne, zda je Vaše stížnost oprávněná, částečně oprávněná nebo neoprávněná,
- písemně Vás vyrozumí o výsledku prošetření stížnosti a o případných nápravných opatřeních.

Lhůta pro vyřízení stížnosti je 30 dní. Pokud nemůže být stížnost vyřízena v této lhůtě, může být s Vaším vědomím lhůta prodloužena až na 60 dní.

U anonymně podané stížnosti je výsledek prošetření zveřejněn na nástěnce v prostorách Denního stacionáře. Dokument bude na místě ponechán zveřejněný 30 dnů.

### III. Prověření postupu vyřizování stížnosti

Pokud nejste spokojen s postupem přešetření a vyřízení Vaší stížnosti, můžete se obrátit na správní či dozorčí radu společnosti Ledax, na Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR, či na další orgány a instituce, které se Vaší stížností budou dále zabývat.

Kontakty:

- Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR, Na Poříčním právu 1/376, 128 01 Praha 2
  - tel.: 221 921 111
  - e-mail: [posta@mpsv.cz](mailto:posta@mpsv.cz), web: [www.mpsv.cz](http://www.mpsv.cz)
- Správní rada společnosti Ledax Vita z.ú., Komenského 199, 566 01 Vysoké Mýto
  - bezplatná telefonní linka Ledax: 800 221 022
  - e-mail: [info@ledax.cz](mailto:info@ledax.cz), web: [www.ledax.cz](http://www.ledax.cz)
- Krajský úřad Pardubického kraje, Komenského náměstí 125, 532 11 Pardubice
  - tel.: 466 026 111
  - e-mail: [posta@pardubickykraj.cz](mailto:posta@pardubickykraj.cz) web: [www.pardubickykraj.cz](http://www.pardubickykraj.cz)
- Kancelář veřejného ochránce práv, Údolní 39, 602 00 Brno
  - tel.: 542 542 111, 542 542 777
  - e-mail: [podatelna@ochrance.cz](mailto:podatelna@ochrance.cz), web: [www.ochrance.cz](http://www.ochrance.cz)
- Úřad práce ČR – krajská pobočka v Pardubicích, Boženy Vikové – Kunětické 2011, Zelené Předměstí, 530 02 Pardubice 2
  - tel.: 950 144 111, 950 144 447
  - e-mail: [podatelna.pa@uradprace.cz](mailto:podatelna.pa@uradprace.cz), web: [www.uradprace.cz/pardubice](http://www.uradprace.cz/pardubice)
- Linka seniorů - bezplatná a anonymní telefonická pomoc
  - tel.: 800 200 007, denně od 8:00 do 20:00 hodin
  - e-mail: [linkaseniору@elpida.cz](mailto:linkaseniору@elpida.cz),
- Linka důvěry Ústí nad Orlicí
  - tel.: 465 524 252
  - e-mail: [napis@linkaduveruо.cz](mailto:napis@linkaduveruо.cz)

### IV. Zásady při vyřizování stížnosti

V našich službách jsou stížnosti vyřizovány:

- diskrétně a bezpečně,
- objektivně a spravedlivě,
- s přijetím nápravných opatření (v případě oprávněných stížností),
- s možností prověření postupu u jiných institucí.

### V. Další informace o pravidlech pro podávání a vyřizování stížností

Tento text je zjednodušenou verzí dokumentu „Stížnosti na poskytování terénních sociálních služeb“, který je v plné verzi k dispozici u vedoucí Denního stacionáře. Na požádání Vám bude předložena.