



JAK SI MŮŽETE STĚŽOVAT DÁVAT RŮZNÉ PŘIPOMÍNKY A PODNĚTY

Stížnost může podat:

- osoba, které je nebo byla poskytována sociální služba
- zákonný zástupce, opatrovník nebo podpůrce osoby, které je nebo byla poskytována sociální služba,
- osoba blízká, nemůže-li si stížnost podat osoba, které je nebo byla sociální služba poskytována, s ohledem na svůj zdravotní stav nebo pro to, že zemřela
- osoba zmocněná osobou, které je nebo byla poskytována sociální služba
- člen domácnosti osoby, které je nebo byla poskytována sociální služba, oprávněný k zastupování této osoby podle občanského zákoníku
- zaměstnanec poskytovatele sociálních služeb (dále jen „stěžovatel“)

Stížnost se podává:

- poskytovateli sociálních služeb, proti kterému směřuje, a to ve lhůtě 1 roku ode dne, kdy nastala skutečnost, která je předmětem stížnosti. Podání stížnosti nesmí být stěžovateli, nebo osobě, které je nebo byla poskytována sociální služba, již se stížnost týká a která není zároveň stěžovatelem, na újmu.

Poskytovatel sociálních služeb je povinen:

- Vyřídit stížnost do 30-ti dnů ode dne, kdy mu byla doručena; tuto lhůtu může poskytovatel sociálních služeb v odůvodněných případech prodloužit o dalších 30 dnů; o prodloužení lhůty a důvodech jejího prodloužení je povinen informovat stěžovatele.
- Písemně informovat stěžovatele o způsobu vyřízení stížnosti
- Umožní stěžovateli nahlížet do dokumentace, kterou vede o stížnosti a pořizovat z ní kopie nebo výpisy.

Nesouhlasí-li stěžovatel s vyřízením stížnosti:

- nebo nebyla-li stížnost vyřízena ve stanovené lhůtě, můžete se znovu obrátit na vedoucího sociálního pracovníka
- můžete se obrátit na ředitele organizace anebo na nezávislý orgán, kontakty naleznete na konci tohoto dokumentu.
- můžete se ve lhůtě 60 dnů ode dne doručení informace o způsobu jejího vyřízení nebo od uplynutí stanovené lhůty požádat ministerstvo o prověření vyřízení této stížnosti
- v žádosti stěžovatel uvede důvod, proč žádá o prověření vyřízení stížnosti. Ministerstvo žádost o prověření vyřízení stížnosti odloží, jestliže je zjevně neopodstatněná, jde o stížnost ve věci, která již byla ministerstvem prověřena, nebo o opakovanou žádost, která neobsahuje nové skutečnosti. Tuto informaci ministerstvo sdělí písemně stěžovateli.
- Ministerstvo prověří vyřízení stížnosti do 60 dnů ode dne, kdy mu byla žádost doručena, nebo do 90 dnů ode dne, kdy mu byla žádost doručena, jestliže je třeba vyžádat si vyjádření orgánů veřejné správy nebo osob
- zpracuje pravidla pro prověření vyřízení stížností, písemně vyrozumí stěžovatele a dotčeného poskytovatele sociálních služeb o výsledku prověření vyřízení stížnosti.



Máte právo si stěžovat:

na způsob poskytování naší služby, přístup pracovníka k Vám, žádat prošetření nebo nápravu věcí, ke kterým máte výhrady nebo se domníváte, že byla porušena Vaše práva.

- S právem na stížnost Vás musí pracovníci seznámit při první schůzce s Vámi. Toto právo je součástí souhrnných informací o službě.
- Nejsme neomylní, vaše náměty, připomínky a stížnosti, jsou pro nás příležitostí ke zlepšení našich služeb.
- Všichni pracovníci zachovávají mlčenlivost o osobách i věcech, kterých se stížnost týká.

Jak postupovat při podání stížnosti? Stížnost můžete podat:

- ✚ **ústně** (stížnost sdělíte pracovníku ústně, ten je povinen provést písemný záznam do formuláře stížností)
- ✚ **písemně** (vyžádejte si formulář, nebo stížnost napište sami, vhodte ji do schránky, která je umístěna v dolních prostorách budovy, kde je umístěna kancelář služby (Antonínovo náměstí 92, Místek) s označením Centrum sociálních služeb Ostrava, o.p.s.. Také jí můžete odevzdat pracovníkovi, poslat poštou na naši adresu nebo emailem na adresu: dpcfm@css-ostrava.cz
- ✚ **telefonicky:** 774 774 638, 774 789 830 (sociální pracovník)
- ✚ **Stížnost můžete podat i anonymně** (např. vhozením do schránky)

- Každá stížnost bude vyřízena nejpozději **do 30 dnů** po předání stížnosti. Pokud stížnost podáte anonymně (nepodepíšete se), nebudete chtít aby se vědělo, že podáváte stížnost Vy, bude odpověď vyvěšena na nástěnce v kanceláři služby.
- Stížnosti vyřizuje písemně vedoucí sociální pracovník, tel. 774 774 638.
- Za výběr schránky je zodpovědný pověřený sociální pracovník, který jí pravidelně kontroluje a vybírá každou středu v 8:00 hodin.

Seznam nadřízených orgánů pro vyřízení stížností:

Mgr. Hana Schwarz, ředitel, statutární zástupce

Centrum sociálních služeb Ostrava, o.p.s., Jahnova 867/12, 709 00 Ostrava-Mariánské Hory

Tel.: +420 728 280 769, email: hschwarz@css-ostrava.cz



MPSV ČR

Na Poříčním právu 1/376
128 00 Praha 2

Elektronická podatelna: posta@mpsv.cz

Tel.: +420 950 191 111