



## PRAVIDLA PRO PODÁVÁNÍ A VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

Platnost od 1. března 2020

### Na co si můžu stěžovat?

- na kvalitu poskytování sociální služby
- na způsob poskytování sociální služby

### Kdo může stížnost podat?

- uživatel pečovatelské služby
- opatrovník (u uživatele omezeného ve svéprávnosti)
- jakákoliv právnická nebo fyzická osoba hájící zájmy uživatele
- nezávislý zástupce (osoba, kterou si uživatel sám zvolí pro podávání a vyřizování stížnosti)
- skupina osob

aniž by tím byl jakýmkoliv způsobem ohrožen. Podání stížnosti nebude v žádném případě na újmu tomu, kdo ji podal, ani tomu, v jehož zájmu byla podána.

### Kdo může stížnost přijmout?

- kterýkoli pracovník pečovatelské služby
- ředitel Centra sociálních služeb Bohumín, příspěvková organizace
- zřizovatel Centra sociálních služeb Bohumín, příspěvková organizace

### Jak můžu stížnost podat?

- ústně - osobně, telefonicky
- písemně - osobně, elektronicky (e-mail, datová zpráva), vhozením do schránky stížností, podnětů a připomínek (přízemí v sídle pečovatelské služby Masarykova 365, Bohumín, vedle kanceláře pečovatelek, východ z budovy DZU Na Chalupách 121, přízemí u výtahu v budově s BZU, Jateční 149), prostřednictvím České pošty
- písemně anonymně

### Kontakty pro podávání stížnosti:

#### Poskytovatel sociální služby:

#### vedoucí pečovatelské služby

Bc. Lucie Burkotová, Pečovatelská služba, Masarykova 365, 735 81 Bohumín – Nový Bohumín

tel: 596 092 502, 731 130 691

e-mail: vedouci-ps@bohumin.info

#### ředitel Centra sociálních služeb Bohumín, příspěvková organizace

Ing. Petra Chalupová, Centrum sociálních služeb Bohumín, p.o., Masarykova 365, 735 81 Bohumín – Nový Bohumín

tel: 596 092 515, 731 130 725

e-mail: chalupova.petra@bohumin.info

### Jak bude stížnost řešena?

- stížnost bude řádně zaevidována a předána řediteli
- ředitel pověří pracovníka řešením stížnosti
- pověřený pracovník stížnost řádně prošetří a s výsledky seznámí ředitele
- stížnost bude vyřízena nejpozději do 30 dnů od data obdržení stížnosti, v případě překročení lhůty budete vyrozuměn o této skutečnosti i o důvodech
- odpověď na stížnost bude písemná
- odpověď na anonymní stížnost bude vyvěšena na informačních nástěnkách v přízemí v sídle pečovatelské služby Masarykova 365, Bohumín, v budově DZU Na Chalupách 121 a v budově s BZU Jateční 149 po dobu 10 pracovních dnů. Uživatelům budou výsledky anonymní stížnosti sdělovány ústně prostřednictvím klíčových pracovníků.

## **Na koho se můžu obrátit, když s vyřízením stížnosti nejsem spokojen?**

V případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti se stěžovatel může obrátit na zřizovatele (nadřízený orgán):

### **Nadřízený orgán:**

#### **vedoucí sociálního odboru Městského úřadu Bohumín**

Bc. Daniel Ucháč, MěÚ Bohumín, Masarykova 158, 735 81 Bohumín

tel: 596 092 217

e-mail: uchac.daniel@mubo.cz

#### **místostarosta**

p. Igor Bruzl, MěÚ Bohumín, Masarykova 158, 735 81 Bohumín

tel: 596 092 141

e-mail: bruzl.igor@mubo.cz

#### **starosta**

Ing. Petr Vícha, MěÚ Bohumín, Masarykova 158, 735 81 Bohumín

tel: 596 092 120

e-mail: vicha.petr@mubo.cz

## **Na koho se můžu dále obrátit?**

### **Kontrolní orgán**

#### **Krajský úřad Moravskoslezského kraje**

28. října 2771/117, 702 00 Ostrava – Moravská Ostrava

tel: 595 622 222

e-mail: posta@msk.cz

datová schránka: 8x6bxsd

webové stránky: www.msk.cz

#### **Ministerstvo práce a sociálních věcí České republiky**

Na Poříčním právu 1/376, 128 01 Praha 2

tel: 221 921 111

e-mail: posta@mpsv.cz

datová schránka: sc9aavg

webové stránky: www.mpsv.cz

### **Nezávislý orgán**

#### **Občanská poradna Charita Bohumín**

Štefánikova 957, 735 81 Bohumín

tel: 596 016 715, 739 002 717

e-mail: opbohumin@seznam.cz

webové stránky: www.bohumin.charita.cz

#### **Veřejný ochránce práv**

Údolní 39, 602 00 Brno

tel: 542 542 888

e-mail: podatelna@ochrance.cz

datová schránka: jz5adky

webové stránky: www.ochrance.cz

#### **Český helsinský výbor**

Štefánikova 21, 150 00 Praha 5

tel: 257 221 141, 773 115 951

e-mail: info@helcom.cz

webové stránky: www.helcom.cz