

PRAVIDLA PRO PODÁVÁNÍ A VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

Platnost od 1. března 2025

Na co si můžu stěžovat?

- na kvalitu poskytování sociální služby,
- na způsob poskytování sociální služby.

Kdo může stížnost 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 stížnost podat osoba, které je nebo byla sociální služba poskytována, s ohledem na svůj zdravotní stav nebo proto, 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.

Jak můžu stížnost podat?

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

Kdo může stížnost přijmout?

- kterýkoli pracovník pečovatelské služby,
- vedoucí pečovatelské služby,
- ředitelka Centra sociálních služeb Bohumín, příspěvková organizace,
- zřizovatel Centra sociálních služeb Bohumín, příspěvková organizace.

KONTAKTY PRO PODÁVÁNÍ STÍŽNOSTÍ:

Poskytovatel sociální služby:

- **vedoucí pečovatelské služby**
Bc. Marcela Mrázková, tel.: 596 092 502, 731 130 691, e-mail: vedouci-ps@bohumin.info
- **ředitelka Centra sociálních služeb Bohumín, příspěvková organizace**
Ing. Petra Chalupová, tel.: 596 092 515, 731 130 725, e-mail: chalupova.petra@bohumin.info

Zřizovatel Centra sociálních služeb Bohumín, příspěvková organizace:

- **Město Bohumín - podatelna:**
MěÚ Bohumín, Masarykova 158, 735 81 Bohumín – Nový Bohumín, e-mail: posta@mubo.cz
- **vedoucí sociálního odboru:** tel.: 596 092 217

- **místostarosta:** tel.: 596 092 120
- **starosta:** tel.: 596 092 151

Jak bude stížnost řešena?

- stížnost bude řádně zaevidována a předána ředitelce,
- ředitelka pověří pracovníka řešením stížnosti a pověřený pracovník stížnost řádně prošetří a s výsledky seznámí ředitelku,
- stížnost bude vyřízena nejpozději do 30 dnů od data obdržení stížnosti, v odůvodněných případech může být tato lhůta prodloužena o dalších 30 dnů, v případě překročení lhůty bude stěžovatel o této skutečnosti i o důvodech vyzooměn,
- odpověď na stížnost bude písemná,
- odpověď na anonymní stížnost bude vyvěšena na informačních nástěnkách v budově sídla pečovatelské služby Masarykova 365, v budově Domu zvláštního určení Na Chalupách 121 a v budově s Byty zvláštního určení Jateční 149 po dobu 10 pracovních dnů. Uživatelům budou výsledky anonymní stížnosti sdělovány ústně prostřednictvím klíčového pracovníka,
- stěžovatel má právo nahlížet do dokumentace, kterou vede o stížnosti poskytovatel a může si z ní pořizovat kopie nebo výpisy.

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

Nesouhlasí-li stěžovatel s vyřízením stížnosti nebo nebyla-li stížnost vyřízena ve stanovené lhůtě, může 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 práce a sociálních věcí České republiky, Na Poříčním právu 1/376, 128 01 Praha 2
tel.: 950 191 111, e-mail: posta@mpsv.cz, datová schránka: sc9aavg, web: www.mpsv.cz

NEZÁVISLÝ 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, web: www.msk.cz

Veřejný ochránce práv, Údolní 39, 602 00 Brno

tel.: 542 542 888, e-mail: podatelna@ochrance.cz, datová schránka: jz5adky, web: www.ochrance.cz

Občanská poradna Charita Bohumín, Štefánikova 957, 735 81 Bohumín

tel.: 739 002 717, e-mail: poradna@bohumin.charita.cz, web: www.bohumin.charita.cz

Vypracoval: Bc. Lenka Voráčková, Mgr. Lucie Burkotová
Schválil: Ing. Petra Chalupová
Aktualizace č. 4: 1. 9. 2025 (pouze z důvodu změny vedoucí)