



## PRAVIDLA PRO PODÁVÁNÍ A VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

Platnost od 1. srpna 2024

### Na co si můžu stěžovat?

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

### Kdo může stížnost podat?

- uživatel osobní asistence
- 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

**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 osobní asistence
- vedoucí osobní asistence
- vedoucí a metodik kvality poskytovaných služeb
- 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 (sídlo osobní asistence v přízemí u kanceláře osobních asistentek, 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

## KONTAKTY PRO PODÁVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

### Poskytovatel sociální služby:

- **vedoucí osobní asistence**  
Mgr. Lucie Burkotová, tel: 596 092 502, 731 130 691, e-mail: vedouci-ps@bohumin.info
- **vedoucí a metodik kvality poskytovaných služeb**  
Mgr. Hana Čtveráčková, tel: 596 092 517, 703 481 774, e-mail: ctverackova.hana@bohumin.info
- **ředitel Centra sociálních služeb Bohumín, příspěvková organizace**  
Ing. Petra Chalupová, 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 budově sídla osobní asistence 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.

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

V případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti se stěžovatel může obrátit na zřizovatele a nadřízený orgán Centra sociálních služeb Bohumín, příspěvkové organizace (Městský úřad Bohumín, Masarykova 158, 735 81 Bohumín – Nový Bohumín):

- **vedoucí sociálního odboru Městského úřadu Bohumín**  
Bc. Daniel Ucháč, tel: 596 092 217, e-mail: uchac.daniel@mubo.cz
- **místostarosta**  
p. Igor Bruzl, tel: 596 092 141, e-mail: bruzl.igor@mubo.cz
- **starosta**  
Ing. Petr Vícha, tel: 596 092 120, e-mail: vicha.petr@mubo.cz

### **Na koho se můžu dále obrátit?**

#### **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

webové stránky: www.msk.cz

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

Na Poříčním právu 376/1, Nové Město, 128 00 Praha 28

tel: 221 921 111

e-mail: posta@mpsv.cz

datová schránka: sc9aavg

webové stránky: www.mpsv.cz

#### **Český helsinský výbor**

Štefánikova 216/21, 150 00 Praha 5

tel: 770 127 828, 773 115 951

e-mail: info@helcom.cz

webové stránky: www.helcom.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