



Financováno
Evropskou unií



Moravskoslezský
kraj



Pravidla pro podávání a vyřizování stížností – Osobní asistence, Centrum sociálních služeb Bohumín

Platnost od 1. ledna 2026

„Každý má právo podat stížnost, pokud není spokojen s poskytovanou službou nebo chováním pracovníků.“

Co je stížnost?

- Stížnost je jakékoliv podání, které označíte jako stížnost nebo které poskytovatel vyhodnotí jako závažné.
- Týká se služeb osobní asistence nebo činností s nimi souvisejících.
- Podnět nebo připomínka není považována za stížnost. Podnětem může být např. drobná provozní záležitost, kterou lze hned vyřešit.
- Může být **anonymní** – nemusíte napsat své jméno.

Schránky stížností, podnětů a připomínek – klasické poštovní schránky, uzamčené, označené, kontrolovány min. 1× týdně. Nacházejí se v přízemí v sídle osobní asistence Masarykova 365, Bohumín, vedle kanceláře pracovníků osobní asistence, u východu z budovy DZU Na Chalupách 121, a v přízemí u výtahu v budově s BZU Jateční 149 s písemným označením „Schránka stížností, podnětů a připomínek“.

Kdo může stížnost podat, tj. kdo může být stěžovatelem?

- uživatel služby, tj. osoba, které je nebo byla poskytována sociální služba,
- zákonný zástupce, zastupující člen domácnosti, opatrovník nebo podpůrce uživatele,
- osoba blízká,
- osoba zmocněná uživatelem,
- zaměstnanec poskytovatele sociální služby.

Podání stížnosti nesmí být stěžovatelem, nebo osobě, které je nebo byla poskytována sociální služba, již se stížnost týká, a která není zároveň stěžovatelem, na újmu.

Kdo může stížnost přijmout?

- kterýkoliv pracovník osobní asistence,
- ředitelka Centra sociálních služeb Bohumín, příspěvková organizace,
- zřizovatel Centra sociálních služeb Bohumín, příspěvková organizace.

Jak můžu stížnost podat?

- **Písemně** – poštou nebo osobně (Osobní asistence, CSS Bohumín, Masarykova 365, 735 81 Bohumín), prostřednictvím schránky stížností, podnětů a připomínek nebo datové schránky: **2fbkg6k**, e-mailem:
 - **ředitelka:** centrum-socialnich-sluzeb@mubo.cz
 - **vedoucí osobní asistence:** vedouci-ps@bohumin.info
 - **sociální pracovnice:** voracova.lenka@mubo.cz
- **Ústně** - osobně nebo telefonicky. Pracovník sepiše záznam a zajistí, aby stěžovatel souhlasil s obsahem.
 - **ředitelka:** 596 092 515, 731 130 725,
 - **vedoucí osobní asistence:** 596 092 502, 731 130 691,
 - **sociální pracovnice:** 596 092 503, 731 124 630.
- **Další možnosti:**
 - **Zřizovatel** – Město Bohumín, Nám. T. G. Masaryka 158, 735 81 Bohumín, Telefon: 596 092 111, e-mail: info@mubo.cz, datová schránka: u3kbful
 - **Instituce sledující dodržování lidských práv** – Veřejný ochránce práv, Údolní 39, 602 00 Brno, Telefon: 542 542 111, e-mail: podatelna@ochrance.cz, datová schránka: jz5adky
 - **Další instituce** - 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

Jak bude stížnost řešena?

- **Metody prověřování stížností:**

- Rozhovor se stěžovatelem a svědky, studium dokumentace, pozorování, konfrontace (se souhlasem účastníků).
- Postup je nestranný, vždy se pořizuje zápis, který se podepisuje všemi zúčastněnými.

- **Vyřízení stížnosti:**

- Stížnost bude řádně zaevidována a předána ředitelce, která stížnost prošetří, příp. pověří jiného pracovníka. Pracovník, proti kterému stížnost směřuje, ji nesmí vyřizovat.
- Pokud vyřízení spadá do kompetence jiné instituce, stížnost bude postoupena do pěti pracovních dnů a stěžovatel bude informován.
- Stěžovatel si může zvolit zástupce pro vyřizování stížnosti.
- Šetření probíhá nestranně, v plném rozsahu, s cílem rychle zjistit skutečný stav, bez ovlivnění důstojnosti či vztahů účastníků
- Stížnost bude vyřízena nejpozději do 30 kalendářních dnů od data jejího přijetí. V odůvodněných případech může být tato lhůta prodloužena o dalších 30 dnů, stěžovatel bude informován o prodloužení a důvodech.
- Odpověď je vždy písemná, s vyjádřením ke všem bodům stížnosti a případnými přijatými opatřeními, může být vysvětlena ústně.
- Stížnost je vyřízena dnem odeslání nebo předání odpovědi. Anonymní stížnosti jsou zveřejněny na nástěnkách v sídle služby po dobu 10 pracovních dnů. Výsledky jsou uživatelům sdělovány ústně prostřednictvím klíčového pracovníka.
- Stěžovatel má právo nahlížet do dokumentace a pořizovat kopie či výpisy.
- Opakované nebo závažné stížnosti šetří vždy ředitelka. Stížnosti, které nepřinášejí nové informace, se neprošetřují opakovaně.
- Při vyřizování stížnosti jsou osobní údaje chráněny podle platných právních předpisů.

Jak jsou stížnosti evidovány?

- Všechny stížnosti jsou evidovány ve spisové službě s podacím číslem.
- Evidence obsahuje: pořadové číslo, datum přijetí, formu podání, důvod stížnosti, kdo stížnost podal, přijal a řešil, závěr, datum vyřízení.

Nesouhlasíte s vyřízením stížnosti?

Nesouhlasíte-li s vyřízením stížnosti nebo nebyla-li stížnost vyřízena ve stanovené lhůtě, můžete 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 uvedete důvod, proč žádáte o prověření vyřízení stížnosti.

- **Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR**

Na Poříčním právu 1/376, Praha 2, 128 01

tel.: 950 191 111, e-mail: posta@mpsv.cz, datová schránka: sc9aavg, web: www.mpsv.cz

Kde najdu tato pravidla?

- **Web:** www.css-bohumin.cz
- **Tištěná forma:** k dispozici u pracovníků osobní asistence.
- **Ústní seznámení:** při osobním jednání a během poskytování služby.

Vypracoval: Mgr. Lucie Burkotová

Schválil: Ing. Petra Chalupová

Účinnost: 1. 1. 2026