

## Kontaktní údaje pro podávání stížností

Centrum sociálních služeb Český Těšín, příspěvková organizace  
ul. Sokolovská č.p. 1997, 737 01 Český Těšín  
tel. ústředna: (+420) 558 740 193

**Komu  
si můžete  
stěžovat?**

**Ing. Kateřina Pindejová**  
ředitelka organizace  
mobil: (+420) 603 800 777  
e-mail: [katerina.pindejova@csstesin.cz](mailto:katerina.pindejova@csstesin.cz)

**Mgr. Bc. Jarmila Ďurčková**  
vedoucí přímé péče  
zástupce ředitele  
tel.: (+420) 558 712 686  
mobil: (+420) 724 865 928  
e-mail: [jarmila.durcekova@csstesin.cz](mailto:jarmila.durcekova@csstesin.cz)

**Mgr. Gabriela Kuffová**  
vedoucí útvaru soc. a terén. služeb  
tel.: (+420) 558 741 971  
mobil: (+420) 737 005 955  
e-mail: [gabriela.kuffova@csstesin.cz](mailto:gabriela.kuffova@csstesin.cz)

**Bc. Judita Rozsypalová**  
sociální pracovnice terénních služeb  
tel.: (+420) 558 740 194  
mobil: (+420) 737 611 773  
e-mail: [judita.rozsypalova@csstesin.cz](mailto:judita.rozsypalova@csstesin.cz)

Se stížností je možné se obrátit i na zástupce zřizovatele organizace, který je zároveň oprávněnou osobou pro přijímání stížností i na ředitelku CSS:



Městský úřad Český Těšín  
Nám. ČSA 1/1, 737 01 Český Těšín  
**Mgr. Jana Rodáková**  
vedoucí odboru sociálního  
sídlo kanceláře: Štefánikova 25/18, Český Těšín  
tel.: (+420) 553 035 700, e-mail: [rodakova@tesin.cz](mailto:rodakova@tesin.cz)



Centrum sociálních služeb Český Těšín, příspěvková organizace  
ul. Sokolovská č.p. 1997, 737 01 Český Těšín

# PRAVIDLA PRO PODÁVÁNÍ A VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

(platná od 1. 3. 2023)

## PEČOVATELSKÁ SLUŽBA



## Na co si je možné stěžovat

- na kvalitu nebo způsob poskytování pečovatelské služby,
- na chování a pracovní činnost zaměstnanců.



stížnost



připomínku



podnět

Je možno podat:

## Kdo je oprávněný podat stížnost

- uživatel služby,
- opatrovník uživatele,
- osoba blízká uživateli,
- uživatelem zvolený zástupce pro podání a vyřizování stížnosti či jiná nezávislá osoba hájící zájmy uživatele služby.

## Jakou formou může být stížnost podána



ústně



osobně



telefonicky



písemně



pošta



e-mail



osobní předání



schránka důvěry  
(v sídle organizace)



Požádá-li stěžovatel, je zachována mlčenlivost o jeho totožnosti. Vyřizovány jsou i **anonymní stížnosti**.

## Na koho je možné se obrátit se stížností

- na každého zaměstnance organizace, který je povinen stížnost předat svému nadřízenému,
- přímo na ředitelku organizace,
- na vedoucí odboru sociálního MěÚ Český Těšín,
- na zřizovatele organizace v případě stížnosti na ředitelku organizace.

## Oprávněná osoba k vyřízení stížnosti

- ředitelka organizace nebo jí pověřené osoby dle povahy stížnosti,
- sociální pracovník, pokud to povaha stížnosti vyžaduje.

## Jakým způsobem bude stížnost vyřizována

Každá stížnost je vyřizována **nejpozději do 30 dnů** od data obdržení.



Podání stížnosti **nesmí být na újmu** tomu, kdo jí podal, ani toho, v jehož zájmu byla podána.



O výsledku stížnosti musí být stěžovatel **písemně vyrozuměn**.

Odpověď na anonymní stížnost je **vyvěšena na nástěnce v sídle organizace**.



V případě složitějšího charakteru stížnosti se může **doba** k prošetření prodloužit na **60 dnů**, příp. lhůta závisí na délce šetření dalších orgánů (např. policie). O prodloužení lhůty je **stěžovatel písemně informován**.

## Odvolání proti vyřízení stížnosti



**Městský úřad Český Těšín**, odbor sociální, Mgr. Jana Rodáková, vedoucí odboru sociálního, Nám. ČSA 1/1, 737 01 Český Těšín, pracoviště: Štefánikova 18/25, 737 01 Český Těšín, e-mail: [rodakova@tesin.cz](mailto:rodakova@tesin.cz), tel: (+420) 553 035 700, tel. ústředna úřadu 553 035 111.



**Veřejný ochránce práv**  
OMBUDSMAN

**Veřejný ochránce práv** (ombudsman)  
Údolní 658/39, 602 00 Brno, e-mail: [podatelna@ochrance.cz](mailto:podatelna@ochrance.cz), tel. informační linka: (+420) 542 542 888, tel. ústředna: (+420) 542 542 111



**ČESKÝ HELSINSKÝ VÝBOR**

**Český helsinský výbor**

Štefánikova 21, 150 00 Praha 5, e-mail: [sekr@helcom.cz](mailto:sekr@helcom.cz), tel.: (+420) 257 221 141

*V případě porušování práv Evropské unie je nutné podat stížnost prostřednictvím Férového oznamovacího systému (FOSY) – bližší viz informace na webových stránkách organizace [www.csstesin.cz](http://www.csstesin.cz).*