



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

Pečovatelská služba

Pravidla pro podávání a vyřizování stížností

(platná od 1. 3. 2023)

Na co je si možné stěžovat

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

Mimo stížnost je možno podat **přípomínku** či **podnět** ke kvalitě či způsobu poskytování služby.

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** při osobním kontaktu nebo při telefonickém rozhovoru,
- × **písemně** osobním předáním písemné stížnosti, zasláním poštovní doručovací službou nebo prostřednictvím e-mailové pošty, vhozením do „Schránky 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 přijatá stížnost (i anonymní) je evidována a vyřizována bezodkladně, **nejpozději do 30 dnů** od data obdržení stížnosti. 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 informační nástěnce v sídle organizace. V případě složitějšího charakteru stížnosti se může doba nezbytná k prošetření prodloužit na 60 dnů a v případech, při kterých je nutná spolupráce s jinými orgány (např. policie), závisí lhůta na délce šetření těchto orgánů. O prodloužení lhůty je stěžovatel písemně informován.

Odvolání proti vyřízení stížnosti

Stěžovatel se v případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti má právo odvolat k nadřízenému orgánu CSS, tj.:

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, tel: (+420) 553 035 700 (vedoucí odboru), tel. ústředna úřadu 553 035 111.

Dále má stěžovatel právo obrátit se s podnětem k prošetření postupu při vyřizování stížnosti na nezávislé instituce, které sledují dodržování lidských práv. Jsou to zejména:

✦ **Veřejný ochránce práv** (ombudsman)

Údolní 658/39, 602 00 Brno

e-mail: podatelna@ochrance.cz

tel. informační linka: (+420) 542 542 888, tel. ústředna: (+420) 542 542 111

✦ **Český helsinský výbor**

Štefánikova 21, 150 00 Praha 5

e-mail: 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.

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

Ing. Kateřina Pindejová

ředitelka organizace

mobil: (+420) 603 800 777

e-mail: katerina.pindejova@csstesin.cz

Mgr. Bc. Jarmila Ďurčeková

vedoucí přímé péče, zástupce ředitele

tel.: (+420) 558 712 686

mobil: (+420) 724 865 928

e-mail: jarmila.durcekova@csstesin.cz

Mgr. Gabriela Kuffová

vedoucí útvaru sociálních a terénních služeb

tel.: (+420) 558 741 971

mobil: (+420) 737 005 955

e-mail: 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

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