



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

Pečovatelská služba

Pravidla pro podávání a vyřizování stížností

(aktualizace k 1. 6. 2025)

Na poskytování sociální služby si může stěžovat

- ✖ uživatel služby,
- ✖ opatrovník nebo podpůrce uživatele,
- ✖ osoba blízká, pokud je uživatel v takovém zdravotním stavu, že stížnost nemůže podat sám,
- ✖ zmocněnec uživatele,
- ✖ člen domácnosti uživatele oprávněný k zastupování uživatele podle občanského zákoníku,
- ✖ zaměstnanec poskytovatele.

Kdy je možné si stěžovat

Stížnost lze podat do 1 roku ode dne, kdy skutečnost, na kterou si stěžovatel stěžuje, nastala.

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.

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.

Jakým způsobem bude stížnost vyřizována

- ✖ každá přijatá stížnost je evidována a vyřizována bezodkladně, nejpozději do 30 dnů od data doručení stížnosti,
- ✖ v případě složitějšího charakteru stížnosti se může doba nezbytná k prošetření prodloužit o dalších 30 dnů, o prodloužení lhůty a jejích důvodech je stěžovatel písemně informován,

- ✖ podání stížnosti není v žádném případě na újmu tomu, kdo jí podal, ani toho, v jehož zájmu byla podána,
- ✖ o způsobu vyřízení stížnosti je stěžovatel vždy písemně vyrozuměn,
- ✖ stěžovatel má právo nahlížet do dokumentace vedené k podané stížnosti, pořizovat si z ní kopie nebo výpisy.

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

Prověření vyřízení stížnosti

Stěžovatel může v případě nesouhlasu s vyřízením stížnosti nebo nedodržení lhůty pro její vyřízení požádat Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR o prověření vyřízení stížnosti. Takto je možné učinit ve lhůtě 60 dnů ode dne doručení informace o způsobu jejího vyřízení nebo od uplynutí lhůty pro vyřízení. V žádosti je nutné uvést důvod prověření vyřízení stížnosti.

MPSV ČR

Na Poříčním právu 1/376
128 00 Praha 2

datová schránka: sc9aavg
e-mail: posta@mpsv.cz
telefon: (+420) 950 191 111

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 Ďurčková
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 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

Dále má stěžovatel právo podat stížnost na instituci sledující dodržování lidských práv a základních svobod, např.:

Veřejný ochránce práv (ombudsman)
Údolní 658/39
602 00 Brno

datová schránka: jz5adky
e-mail: podatelna@ochrance.cz
telefon: (+420) 542 542 888

V případě porušování práv Evropské unie je nutné podat stížnost prostřednictvím Férového oznamovacího systému (FOSY) – blíže viz informace na webových stránkách organizace www.csstesin.cz.