



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

Domov pro seniory

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,
- * 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 „Schránek důvěry“ umístěných v přízemí u kanceláře sociálních pracovníků a na každém patře u schodiště).

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

tel.: (+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

tel.: (+420) 558 740 200

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. Lenka Muroňová
vedoucí sociálního útvaru

tel.: (+420) 558 740 193, kl. 111

mobil: (+420) 604 421 005

e-mail: lenka.muronova@csstesin.cz

Olga Lakotová
vedoucí zdravotního útvaru

tel.: (+420) 558 740 193, kl. 217

mobil: (+420) 731 735 218

e-mail: olga.lakotova@csstesin.cz

Helena Lamaczová, DiS.
sociální pracovnice domova pro seniory

tel.: (+420) 558 740 194

mobil: (+420) 739 261 704

e-mail: helena.lamaczova@csstesin.cz

Ing. Zina Kušová
vedoucí ekonomického útvaru

tel.: (+420) 558 740 193, kl. 110

mobil: (+420) 731 735 217

e-mail: zina.kusova@csstesin.cz

Petr Novák, DiS.
vedoucí provozního útvaru

tel.: (+420) 558 740 199

mobil: (+420) 777 061 331

e-mail: petr.novak@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, 737 01 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
tel.: (+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.