

# STÍŽNOSTI NA POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB

## KDY MŮŽETE PODAT STÍŽNOST

- Stížnost můžete podat v případech, kdy se cítíte poškozen/a na svých právech, kdy nejste s něčím spokojen/a, a to ve lhůtě 1 roku ode dne, kdy nastala skutečnost, která je předmětem stížnosti.

## KDO SI MŮŽE STĚŽOVAT

- Vy, jako osoba, které je nebo byla poskytována sociální služba.
- Váš zástupce – máte právo si zvolit nezávislého zástupce, který Vás bude při vyřizování stížnosti zastupovat (osoba nemající žádný vztah k organizaci). Tím může být fyzická osoba (příbuzný, přítel aj.) i právnická (např. občanská poradna).
- Kdokoli jednající ve Vašem zájmu.

**podání stížnosti nesmí být na újmu tomu, kdo ji podal**

## JAK SI MŮŽETE STĚŽOVAT

- **Anonymně:** bez podpisu či adresy.
- **Neanonymně:** uvedete jméno nebo adresu či stížnost sdělíte osobně.

### **Ústně:**

- Svou stížnost můžete osobně vyjádřit jakémukoliv pracovníkovi sociální služby nebo pracovníkovi nadřízenému tomu, na koho si stěžujete. Tento pracovník s Vámi udělá zápis Vaší stížnosti.
- Stížnost můžete také vyjádřit telefonicky podle výše zmíněného postupu.

### **Písemně:**

- Stížnost můžete napsat a odnést ji osobně do kanceláře zařízení, předat pracovníkovi v případě terénní formy poskytování nebo ji poslat poštou na adresu zařízení nebo řediteli nebo e-mailem.
- Napsanou stížnost můžete vhodit také do anonymní schránky, která je umístěna ve všech zařízeních Pomoc v nouzi, o.p.s. tak, aby bylo zajištěno soukromí stěžovatele.

## **POSTUP PRO PODÁNÍ STÍŽNOSTI**

**stížnost na jiného klienta služby, na průběh, úroveň a kvalitu poskytování sociální služby**

↓

**jakémukoliv pracovníkovi příslušné sociální služby, vedoucímu zařízení (sociální služby)**

--

**stížnost na konkrétního pracovníka**

↓

**vedoucímu zařízení (sociální služby)**

--

**stížnost na vedoucího zařízení (sociální služby)**

↓

**řediteli společnosti**

--

**stížnost na ředitele společnosti**

↓

**správní radě**

Písemné stížnosti řediteli společnosti a správní radě adresujte na:

**Pomoc v nouzi, o.p.s.**

**Fibichova 852**

**356 01 Sokolov**

Před adresu napište **ředitel společnosti** nebo **správní rada**

Kontakty pro stížnosti e-mailem:

**ředitel společnosti:**

Ing. Petr Beránek [beranek@pomocvnouziops.cz](mailto:beranek@pomocvnouziops.cz)

**správní rada:**

Mgr. Dagmar Herianová [herianova@pomocvnouziops.cz](mailto:herianova@pomocvnouziops.cz)

Ing. Theodor Rajdl [rajdl@pomocvnouziops.cz](mailto:rajdl@pomocvnouziops.cz)

Jana Pavlovicová [pavlovicova@pomocvnouziops.cz](mailto:pavlovicova@pomocvnouziops.cz)

### **VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ**

- Vůči stěžovatelům nesmí být činěny přímé ani nepřímé zákroky proto, že podali stížnost.
- Při prošetřování stížnosti budeme vycházet z jejího obsahu bez zřetele na to, kdo jí podal a proti komu směřuje.
- Stížnost bude vždy prověřovat zaměstnanec nadřazený tomu, proti kterému stížnost směřuje.
- **Stížnost bude vyřízena bez zbytečných průtahů, a to do 30 dnů ode dne, kdy byla doručena.** Tato lhůta může být v odůvodněných případech prodloužena o dalších 30 dnů; o prodloužení lhůty a důvodech jejího prodloužení budete informováni.
- Z projednání stížnosti se provádí zápis, který Vám bude doručen. Také v anonymní stížnosti můžete uvést poštovní či e-mailovou adresu pro zaslání vyřízení stížnosti.
- U anonymních stížností, u kterých neuvedete způsob předání přijatých opatření, bude výsledek po dobu 1 měsíce umístěn na informační nástěnce v příslušném zařízení sociálních služeb.
- Máte právo využít služeb tlumočnicka. Stěžovatelům se specifickými komunikačními potřebami bude poskytnut kontakt na tlumočnický a specializovaná pracoviště.

**Pokud nebudete spokojen/a se způsobem nebo výsledkem vyřízení stížnosti nebo nebude-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**

Odbor sociálních služeb a inspekce sociálních služeb Na Poříčním právu 376/1, 128 01 Praha 2

[www.mpsv.cz](http://www.mpsv.cz)

(+420) 221 921 111

[posta@mpsv.cz](mailto:posta@mpsv.cz)