

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

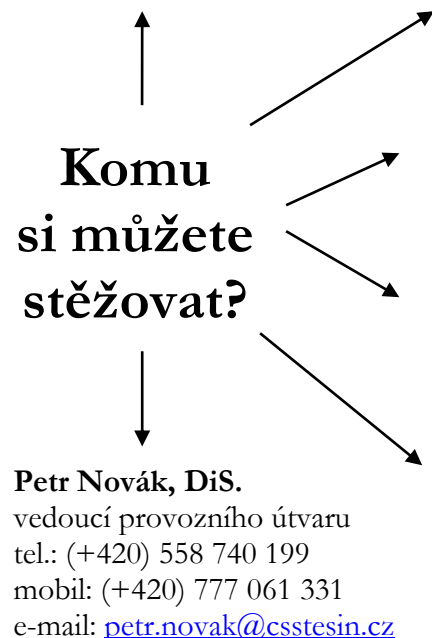
Ing. Kateřina Pindejová
ředitelka organizace
tel.: (+420) 558 740 200
mobil: (+420) 603 800 777
e-mail:
jarmila.durcekova@csstesin.cz

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

Olga Lakotová
vedoucí útvaru obslužné a ošetrovat. péče
tel.: (+420) 558 740 193, kl. 217
mobil: (+420) 731 735 218
e-mail: olga.lakotova@csstesin.cz

Helena Lamaczová, DiS.
sociální pracovníce 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. 111
mobil: (+420) 731 735 217
e-mail: zina.kusova@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



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. 1. 2020)

DOMOV PRO SENIORY



Na co si je možné stěžovat

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



stížnost



připomínku



podnět

Je možno podat:

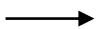
Kdo je oprávněný podat stížnost

- 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



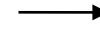
osobně



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 ředitele organizace,
- na členy samosprávy uživatelů domova pro seniory,
- na vedoucí odboru sociálního MěÚ Český Těšín,
- na zřizovatele organizace v případě stížnosti na ředitele organizace.

Oprávněná osoba k vyřízení stížnosti

- ředitel organizace nebo jim 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, 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, 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, tel.: (+420) 257 221 141