



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

(platná od 1. 1. 2020)

Na co je si možné stěžovat

- × na kvalitu nebo způsob poskytování 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 „Schránek důvěry“ umístěných v přízemí u kanceláře sociálních pracovníků a na každém patře u schodiště).

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

Oprávněná osoba k vyřízení stížnosti

- × ředitelka organizace nebo jím 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 má právo v případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti odvolat se 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

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. 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 sociálních a terénních služeb

tel.: (+420) 558 741 971

mobil: (+420) 737 005 955

e-mail: gabriela.kuffova@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 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. 111

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, Český Těšín

tel.: (+420) 553 035 700

e-mail: rodakova@tesin.cz