

STRUČNÉ INFORMACE K PODÁNÍ STÍŽNOSTI

CO POVAŽUJEME ZA STÍŽNOST

Písemné podání vyjadřující nespokojenost s kvalitou nebo způsobem poskytování sociální nebo zdravotní služby, kde se stěžovatel domáhá řešení popsané situace.

KDO MŮŽE PODAT STÍŽNOST

- ✓ uživatel sociální služby nebo jeho zástupce (např. opatrovník, nezávislý zástupce)
- ✓ zákonný zástupce, opatrovník nebo podpůrce uživatele služby
- ✓ blízká osoba pouze tehdy, pokud uživatel sám nemůže stížnost podat z důvodu svého zdravotního stavu, nebo pokud zemřel (stěžovatel osvědčí čestným prohlášením, že je osobou blízkou)
- ✓ osoba zmocněná uživatelem služby (stěžovatel doloží plnou moc, která nemusí být ověřená)
- ✓ člen domácnosti oprávněný k zastupování uživatele služby
- ✓ zaměstnanec organizace

JAK PODAT STÍŽNOST

- ✓ ústně (ústní stížnost musí být zaznamenána pracovníkem služby a odsouhlasena stěžovatelem)
- ✓ písemně (dopisem nebo e-mailem)
- ✓ vhozením stížnosti do schránky na stížnosti
- ✓ předáním jakémukoliv zaměstnanci organizace
- ✓ Stížnost lze podat i anonymně. Vulgární anonymní stížnosti však nebudou vyřizovány.

KOMU STÍŽNOST ADRESOVAT

- ✓ vedoucí služby: Mgr. Martina Svobodová
Centrum denních služeb, Mikulášské nám. 12, 669 02 Znojmo,
e-mail: svobodova.m@cssznojmo.cz, tel.: +420 739 389 088
- ✓ ředitelce organizace
- ✓ zřizovateli organizace, tzn. městu Znojmo
- ✓ Krajskému úřadu Jihomoravského kraje

LHŮTY A DALŠÍ PRAVIDLA

- ✓ Stížnost je třeba **podat** ve lhůtě **do 1 roku** ode dne, kdy nastala skutečnost, která je předmětem stížnosti.
- ✓ Stížnosti musí být **vyřízeny** nejpozději ve lhůtě **do 30 dnů** ode dne doručení. Lhůta může být v odůvodněných případech **prodloužena o dalších 30 dnů**.
- ✓ Stížnost vyřizuje vedoucí služby, příp. ředitelka organizace.
- ✓ O způsobu vyřízení stížností musí být stěžovatel informován písemně.
- ✓ Každá stížnost je prověřena individuálně dle povahy stížnosti.
- ✓ **Uživatel ani pracovník, který podá stížnost, nesmí být následně znevýhodňován. Je nepřijatelné, aby byl jakýmkoliv způsobem perzekuován.**
- ✓ V případě **anonymní stížnosti** bude **odpověď** zveřejněna po dobu **10 dnů v prostorách služby**, které se stížnost týkala.

NESOUHLASÍTE S VYŘÍZENÍM STÍŽNOSTI?

Jestliže nesouhlasíte s vyřešením stížnosti, můžete svůj písemný nesouhlas **do 8 dnů** od doručení oznámení o vyřešení stížnosti doručit na adresu:

Centrum sociálních služeb Znojmo, příspěvková organizace

Mgr. Radka Sovjáková, DiS., ředitelka organizace

U Lesíka 3547/11, 669 02 Znojmo

tel.: 515 225 367, e-mail: reditelka@cssznojmo.cz

DALŠÍ MOŽNOSTI SMĚROVÁNÍ NESOUHLASU S VYŘÍZENÍM VAŠÍ STÍŽNOSTI

Městský úřad Znojmo, odbor sociální

nám. Armády 1213/8, 669 02 Znojmo

vedoucí odboru, tel.: 515 216 560, www.znojmocity.cz

Nesouhlas se způsobem řešení stížnosti na poskytování sociální služby:

Krajský úřad Jihomoravského kraje, odbor sociálních věcí

Žerotínovo náměstí 449/3, 601 82 Brno

vedoucí odboru, tel.: 541 651 131, www.kr-jihomoravsky.cz

Nesouhlas se způsobem řešení stížnosti na poskytování zdravotní služby:

Krajský úřad Jihomoravského kraje, odbor zdravotnictví

Žerotínovo náměstí 449/3, 601 82 Brno

vedoucí odboru, tel.: 541 651 141, www.kr-jihomoravsky.cz

NESOUHLASÍTE S VYŘÍZENÍM VAŠÍ STÍŽNOSTI/NEBYLA STÍŽNOST VYŘÍZENA VE STANOVENÉ LHŮTĚ?

V případě nesouhlasu s vyřízením stížnosti nebo v případě, kdy stížnost nebyla vyřízena ve stanovené lhůtě, můžete požádat o prověření vyřízení stížnosti Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR:

MPSV ČR

Na Poříčním právu 1, 128 00 Praha 2

tel: 211 921 111, e-mail: posta@mpsv.cz

V tomto případě je potřeba podat žádost o prověření vyřízení stížnosti ve lhůtě 60 dní ode dne doručení informace o způsobu vyřízení stížnosti nebo od uplynutí lhůty pro její vyřízení.

NEHCETE PODAT OFICIÁLNÍ STÍŽNOST?

Budeme rádi i za Vaše podněty a připomínky, které předáte vedoucí služby.

Nebojte se ozvat. Vaše zpětná vazba je pro nás důležitá!