



**Centrum sociálních služeb Poruba, příspěvková organizace**  
**Průběžná 6222/122, 708 00 Ostrava - Poruba**

## **STÍŽNOST NA POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB**

Každý uživatel služeb má právo podat stížnost na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby, aniž by byl následně jakkoliv znevýhodněn nebo ohrožen.

Stížnosti jsou cenným zdrojem informací o poskytované službě, o tom, jak je služba vnímána a přijímána, je to příležitost pro zvýšení kvality poskytovaných služeb.

### **Definice stížnosti**

Stížnost upozorňuje na neřešený problém nebo je projevem nespokojenosti uživatele nebo jiné osoby s kvalitou nebo způsobem poskytování sociální služby, či s obsahem poskytované sociální služby. Je projevem potřeby dosažení určité nápravy.

Stížnost je:

- Jakékoliv podání bez ohledu na obsah podání, pokud je označeno jako stížnost.
- Jakékoliv podání, z jehož vyjádření je nepochybné, že jde o stížnost, tj. poukazuje na porušení práv osoby, jejichž zabezpečení je spojeno s odpovědností či povinností poskytovatele.

### **Okruh osob oprávněných podat stížnost**

- **Osoba, které je nebo byla poskytována sociální služba,**
- **zákonný zástupce, opatrovník nebo podpůrce** osoby, které je nebo byla poskytována sociální služba,
- **osoba blízká**, nemůže-li stížnost podat osoba, které je nebo byla sociální služba poskytována, s ohledem na svůj zdravotní stav nebo proto, že zemřela,
- **osoba zmocněná osobou**, které je nebo byla poskytována sociální služba,
- **člen domácnosti osoby**, které je nebo byla poskytována sociální služba, oprávněný k zastupování této osoby podle občanského zákoníku,
- **zaměstnanec** poskytovatele sociální služby.

### **Okruh osob, kterým lze podat stížnost**

- Azylové zařízení – vedoucímu pracovníkovi, v případě jeho nepřítomnosti kterémukoliv zaměstnanci.
- Centrum denních služeb – sociálnímu pracovníkovi, v případě jeho nepřítomnosti kterémukoliv zaměstnanci.
- Domov pro matky s dětmi – vedoucímu pracovníkovi, v případě jeho nepřítomnosti kterémukoliv zaměstnanci.
- Pečovatelská služba – kterémukoliv pracovníkovi.
- Řediteli organizace.

**Centrum sociálních služeb Poruba, příspěvková organizace**  
Sídlo organizace: Průběžná 6222/122, 708 00 Ostrava – Poruba, Tel.: 555 131 666  
IČ: 71216642, DIČ: CZ 71216642, [www.cssporuba.cz](http://www.cssporuba.cz)  
Bankovní spojení: ČSOB a.s., č. ú. 191654102/0300

## **Způsoby podání stížnosti**

- ústně
- písemně
- prostřednictvím e-mailu
- telefonicky
- anonymně do schránky

## **Ústní podání stížnosti**

Obrátí-li se osoba se stížností na kteréhokoliv pracovníka Centra sociálních služeb Poruba, p. o., sepíše tento obsah stížnosti do příslušného formuláře. V zápise pracovník pravdivě zaznamenává konkrétní výroky. Osoba má právo si zápis přečíst a svůj souhlas stvrdit podpisem. Pracovník předá jednu kopii zápisu osobě podávající stížnost, jednu kopii si ponechá a originál odevzdá k zaevidování.

## **Písemné podání stížnosti**

Písemně lze stížnost zaslat na adresu:

Centrum sociálních služeb Poruba, p. o., Průběžná 6222/122, 708 00 Ostrava - Poruba

## **Podání stížnosti prostřednictvím e-mailu**

Elektronicky lze stížnost zaslat na e-mailovou adresu: [cssporuba@cssporuba.cz](mailto:cssporuba@cssporuba.cz). Takto zasláná stížnost je vytištěna, zaevidován a předána kompetentnímu pracovníkovi k vyřízení.

## **Telefonické podání stížnosti**

Telefonicky lze stížnost podat na těchto telefonních číslech:

- 555 131 686 – vedoucí pracovník Azylového zařízení
- 555 131 680 – sociální pracovník Centra denních služeb
- 555 131 682 – vedoucí Domova pro matky s dětmi
- 555 131 673 – vedoucí Pečovatelské služby
- 555 131 660 – ředitel Centra sociálních služeb Poruba, p. o.

Je-li stížnost podána telefonicky, výše uvedené osobě vyhotoví zápis do příslušného formuláře. V zápise pravdivě zaznamená konkrétní výroky stěžovatele. Stížnost je následně předána administrativně-správnímu pracovníkovi a její kopii si pracovník ponechá.

## **Anonymní podání stížnosti**

Anonymní stížnost lze vhodit do označené schránky umístěné:

- Azylové zařízení – na chodbě u hlavního vchodu do budovy.
- Centrum denních služeb – v šatně/relaxační místnosti.
- Domov pro matky s dětmi – na chodbě v přízemních prostorách zařízení.
- Pečovatelská služba – ve vstupní hale sídla Centra sociálních služeb Poruba, na ulici Průběžná 6222/122 v Ostravě – Porubě. Schránka je umístěna na pravém ostění výtahu viditelného ihned při vstupu do budovy.

### **Centrum sociálních služeb Poruba, příspěvková organizace**

Sídlo organizace: Průběžná 6222/122, 708 00 Ostrava – Poruba, Tel.: 555 131 666

IČ: 71216642, DIČ: CZ 71216642, [www.cssporuba.cz](http://www.cssporuba.cz)

Bankovní spojení: ČSOB a.s., č. ú. 191654102/0300

Schránka je pravidelně vybírána v přítomnosti dvou zaměstnanců. Anonymní stížnost je řešena stejně, jako stížnost, u které je stěžovatel znám. O podání anonymní stížnosti a jejím způsobu vyřízení jsou osoby informovány prostřednictvím nástěnek.

### **Evidence stížnosti**

Veškeré stížnosti jsou evidovány v „Knize stížností“, vedena je na sekretariátě organizace.

### **Vyřizování stížnosti**

- Veškeré stížnosti prověřuje a vyřizuje kompetentní pracovník nebo ředitel.
- Při jednání s autorem podání stížnosti se dbá na vytvoření bezpečného prostředí.
- Pokud si to stěžovatel přeje, je zachována mlčenlivost o jeho totožnosti.
- Oprávněnost stížnosti je prověřována na místě samém, rozhovorem se zainteresovanými osobami, pracovníky, ověřováním skutečností uvedených ve stížnosti a prošetřením všech okolností.
- Směřuje-li stížnost vůči konkrétní osobě, může si pracovník nebo ředitel vyžádat i její vyjádření.
- Kompetentní pracovník předloží řediteli organizace zápis ke zjištěným skutečnostem, včetně veškerých podkladů, které vedly k rozhodnutí o oprávněnosti či neoprávněnosti stížnosti.

### **Výsledné vyřízení stížnosti**

- Vyřízení stížnosti je vždy písemnou formou, která je následně předána, popřípadě zasláno stěžovateli.
- Ve sdělení se uvádí, zda byla stížnost oprávněná, částečně oprávněná nebo neoprávněná.
- Písemné vyjádření ke stížnosti obsahuje:
  - jméno a podpis osoby, která stížnost prověřuje a vyřizuje
  - zápis ke zjištěným skutečnostem
  - výsledek vyřízení stížnosti
  - v případě částečně oprávněné stížnosti se uvádí, v čem byla oprávněná a v čem nikoliv
  - v případě, že nelze stížnost vyhodnotit jako oprávněnou či neoprávněnou, uvádí se odůvodnění, proč se stížnost nepodařilo vyřešit
  - jaká opatření byla poskytovatelem přijata v případě oprávněné stížnosti, aby se již v budoucnu stížnost neopakovala
  - datum vyřízení stížnosti
- Stěžovateli je umožněno nahlížet do dokumentace, týkající se stížnosti a pořizovat si z ní výpisy.

## **Lhůta pro vyřízení stížnosti**

Všechny stížnosti jsou řešeny bez zbytečného odkladu. Lhůta pro vyřízení stížnosti je 30 dnů, v této lhůtě je stěžovatel písemně seznámen s výsledkem řešení stížnosti. Pokud nelze ze závažných důvodů stížnost v dané lhůtě vyřídit, může být prodloužena o dalších 30 dnů. O této skutečnosti a důvodu je písemnou formou stěžovatel informován.

## **Nespokojenost s vyřešením stížnosti**

V případě nespokojenosti, má uživatel nebo jiná osoba právo obrátit se s písemnou žádostí o prověření vyřízení stížnosti na tato místa:

- Ředitel Centra sociálních služeb Poruba, p. o., Průběžná 6222/122, 708 00 Ostrava - Poruba
- Zřizovatel: Statutární město Ostrava - městský obvod Poruba, Klimkovická 55/28, 708 00 Ostrava - Poruba,
- MPSV ČR, Na Poříčním právu 1/376, 128 00 Praha 2
- Veřejný ochránce práv - Údolní 39, 602 00 Brno
- Český helsinský výbor – Štefánikova 21, 150 00 Praha 5
- Asociace občanských poraden - Sabinova 287/3, 130 00 Praha 3

Nesouhlasí-li stěžovatel s vyřízením stížnosti nebo nebyla-li stížnost vyřízena ve stanovené lhůtě, může 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 stěžovatel uvede důvod, proč žádá o prověření vyřízení stížnosti. Ministerstvo na žádost stěžovatele vyřízení stížnosti prověří.

Poskytovatel sociální služby je povinen poskytnout ministerstvu součinnost při prověření vyřízení stížnosti. Ministerstvo je oprávněno vyžádat si vyjádření orgánů veřejné správy, fyzických či právnických osob, jejichž součinnost souvisí s poskytováním sociální služby. Tyto orgány a osoby jsou povinni na základě žádosti ministerstva a v jím stanovené lhůtě vyjádření poskytnout.

Ministerstvo žádost o prověření vyřízení stížnosti odloží, jestliže je zjevně neopodstatněná, jde o stížnost ve věci, která již byla ministerstvem prověřena, nebo o opakovanou žádost, která neobsahuje nové skutečnosti. Tuto informaci ministerstvo sdělí písemně stěžovateli.

Ministerstvo prověří vyřízení stížnosti do 60 dnů ode dne, kdy mu byla žádost doručena nebo do 90 dnů, jestliže je třeba vyžádat si vyjádření orgánů veřejné správy, fyzických či právnických osob.

Ministerstvo zpracuje pravidla pro prověření vyřízení stížnosti, vede evidenci o podaných žádostech o prověření vyřízení stížnosti a o výsledku jejich prověření, umožní stěžovateli nahlížet do spisu vedeného k jím podané žádosti a pořizovat z něj kopie či výpisy. Písemně vyrozumí stěžovatele i dotčeného poskytovatele sociálních služeb o výsledku prověření vyřízení stížnosti.

Je-li žádost o prověření vyřízení stížnosti oprávněná, uloží ministerstvo poskytovateli sociálních služeb povinnost odstranit nevyhovující stav, nebo podá podnět k dalšímu postupu příslušného orgánu veřejné správy. Poskytovatel sociálních služeb je povinen nevyhovující stav odstranit ve lhůtě stanovené ministerstvem a podat o tom ministerstvu písemnou zprávu.

**Centrum sociálních služeb Poruba, příspěvková organizace**  
Sídlo organizace: Průběžná 6222/122, 708 00 Ostrava – Poruba, Tel.: 555 131 666  
IČ: 71216642, DIČ: CZ 71216642, [www.cssporuba.cz](http://www.cssporuba.cz)  
Bankovní spojení: ČSOB a.s., č. ú. 191654102/0300