



**Postup podání a vyřizování stížností**  
**určený pro uživatele sociálních služeb v Centru sociálních služeb Staroměstská**  
**platný s účinností od 1. 3. 2019**

Uživatelé sociálních služeb Centra sociálních služeb Staroměstská České Budějovice, příspěvková organizace, mají právo na podání stížnosti, pokud nejsou spokojeni s kvalitou nebo způsobem poskytování sociálních služeb. Podání stížnosti nediskriminuje uživatele služby při jejím dalším využívání. Stížnost je brána zařízením jako podnět ke zlepšení a kontrole kvality poskytovaných služeb.

S možností podáním stížnosti v případě nespokojenosti je uživatel seznámen již v rámci jednání se zájemcem o sociální službu.

- Stížnost lze podat v *pisemné, telefonické, ústní* (i anonymní) podobě *jakémukoliv pracovníkovi*.
- Je možné ji podat i v podobě elektronické, a to na e-mailové adresy:  
**tetour@staromestska.cz** – ředitel, tel.: 387 001 143;  
**vrchni.sestra@staromestska.cz** – vrchní sestra, tel.: 387 001 140;  
**kuchyne@staromestska.cz** – vedoucí kuchyně, tel.: 387 001 146.
- *Písemnou stížnost* je možné předat osobně, poslat poštou či vhodit do schránky *návrhů, připomínek a stížností*, které jsou na každém patře zařízení a ve vestibulu jídelny vedle nástěnky s jídelním lístkem. Schránky jsou pravidelně vybírány.  
Osobní převzetí písemné stížnosti pracovník uživateli na jeho žádost potvrdí.  
Požádá-li o to stěžovatel, je pracovník, který stížnost přijímá, povinen zachovat mlčenlivost o jeho totožnosti.
- Pracovník, který stížnost přijme, je povinen stížnost zaznamenat a předat pracovníkovi, který je pověřen evidováním stížností.  
Pověřený pracovník prověří stížnost v celém jejím rozsahu, informuje o výsledku ředitele zařízení, který rozhodne o vyřízení stížnosti. Pověřený pracovník do 30 dnů ode dne jejího podání doručí uživateli písemné vyrozumění. V případě, že stížnost není možné ze závažných důvodů v uvedeném termínu prošetřit a učinit opatření, informuje o tom stěžovatele.

- V **případě nespokojenosti** s vyřízením stížnosti má uživatel možnost obrátit se ke *statutárnímu orgánu zařízení* – Mgr. Jiří Tetour, ředitel Centra sociálních služeb Staroměstská – a to buď osobně v budově zařízení, nebo e-mailem či telefonicky. Dále má stěžovatel možnost obrátit se k nadřízenému nebo nezávislému orgánu. *Nadřízeným orgánem* Centra sociálních služeb Staroměstská České Budějovice, příspěvková organizace, je Statutární město České Budějovice (vedoucí odboru sociálních věcí, nám. Př. Otakara II. 1,2, 370 92 České Budějovice). *Nezávislým orgánem* je veřejný ochránce práv (Údolní 39, 602 00 Brno).
- V případě, že uživatel je neslyšící nebo cizinec, zajistí k přesnému zaznamenání podání a projednání stížnosti Centrum sociálních služeb Staroměstská České Budějovice, příspěvková organizace na své náklady tlumočnicka. Sociální pracovníce zajistí odpovídajícího tlumočnicka – dle seznamu kontaktů uvedených v „Průvodci sociální oblastí města České Budějovice“.
- Uživatel má možnost si pro vyřizování stížnosti zvolit svého **nezávislého zástupce**. Může jím být fyzická (příbuzný, známý), nebo právnická osoba (např. občanská poradna). Nezávislým zástupcem nemůže být zaměstnanec organizace.
- V případě, že stížnost **podá v zájmu uživatele jiná osoba** (bez zmocnění k zastupování), je uživatel o výsledku vyřízení stížnosti písemně informován. Podávající osoba je informována pouze v nezbytném rozsahu s ohledem na ochranu osobnosti a osobních údajů uživatele.
- Pokud se jedná o **anonymní stížnost**, postupuje se shodně jako u ostatních, kromě písemné odpovědi. Vyrozumění o projednání stížnosti a následném opatření je zveřejněno na nástěnce v přízemí Centra sociálních služeb Staroměstská České Budějovice.



Mgr. Jiří Tetour  
ředitel