

## **PRAVIDLA PRO PODÁVÁNÍ A VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ**

Platnost od 20. února 2013

### **Stížnost může být podána:**

- uživatelem služeb osobní asistence
- zákonným zástupcem uživatele služeb osobní asistence
- nezávislou osobou hájící zájmy uživatele služeb osobní asistence

### **Stížnost může být přijata:**

- pracovníkem v přímé péči
- sociální pracovnící
- vedoucí osobní asistence
- ředitelkou Centra sociálních služeb Bohumín, příspěvková organizace
- zřizovatelem Centra sociálních služeb Bohumín, příspěvková organizace

### **Formy podání stížnosti:**

#### Ústní

- vedoucí osobní asistence
- ředitelce Centra sociálních služeb Bohumín, příspěvková organizace

#### Písemná

- do schránky stížností a přání
- na adresu vedoucí osobní asistence
- na adresu ředitelky Centra sociálních služeb Bohumín, příspěvková organizace
- na adresu zřizovatele Centra sociálních služeb Bohumín, příspěvková organizace

#### Telefonicky

- vedoucí osobní asistence
- ředitelce Centra sociálních služeb Bohumín, příspěvková organizace
- zřizovateli Centra sociálních služeb Bohumín, příspěvková organizace

#### Elektronickou poštou

- vedoucí osobní asistence
- ředitelce Centra sociálních služeb Bohumín, příspěvková organizace
- zřizovateli Centra sociálních služeb Bohumín, příspěvková organizace

#### Pomocí schránky stížností a přání

- stížnosti vyřizuje vedoucí osobní asistence
- stížnosti vyřizuje ředitelka Centra sociálních služeb Bohumín, příspěvková organizace

#### Anonymně

- stížnosti vyřizuje vedoucí osobní asistence
- stížnosti vyřizuje ředitelka Centra sociálních služeb Bohumín, příspěvková organizace

### **Kontakty pro podávání stížnosti:**

#### **Poskytovatel sociálních služeb:**

- **vedoucí osobní asistence**

Bc. Lucie Bóková  
tel.: 59 601 5752

Na Chalupách 121, 735 51 Bohumín - Pudlov  
mobil: 731 130 691

e-mail: vedouci-ps@bohumin.info

#### **ředitelka Centra sociálních služeb Bohumín, příspěvková organizace**

Bc. Anna Oršulíková  
tel.: 59 601 3736

Slezská 164, 735 81 Bohumín – Starý Bohumín  
mobil: 731 130 725

e-mail: orsulikova.anna@mubo.cz

#### **Zřizovatel příspěvkové organizace:**

- **vedoucí sociálního odboru – Bc. Daniel Ucháč**  
MěÚ Bohumín, Masarykova 158, 735 81 Bohumín  
tel.: 59 609 2217

e-mail: uchac.daniel@mubo.cz

- **místostarosta – p. Igor Bruzl**  
MěÚ Bohumín, Masarykova 158, 735 81 Bohumín  
tel.: sekretariát místostarostů 59 609 2121 e-mail: bruzl.igor@mubo.cz
- **starosta - Ing. Petr Vícha**  
MěÚ Bohumín, Masarykova 158, 735 81 Bohumín  
tel.: sekretariát starosty 59 609 2128 e-mail: vicha.petr@mubo.cz

#### **Vyřizování stížnosti:**

- stížnosti jsou vyřizovány nejpozději do 30 dnů od data obdržení stížnosti
- v případě nedodržení lhůty bude uživatel služeb nebo osoba podávající stížnost vyrozuměna o dalším postupu při vyřizování stížnosti
- stížnosti jsou evidovány v evidenční knize **Stížností** pod pořadovým číslem s uvedením data podání a vyřízení stížnosti

#### **Formy vyřízení stížnosti:**

- na stížnost podanou ústní nebo telefonickou formou – písemně
- na písemnou stížnost - písemně
- na stížnost podanou elektronickou poštou - elektronickou poštou
- v případě anonymní stížnosti - písemné vyrozumění bude zveřejněno na informační nástěnce po dobu 14 dnů

#### **Odvolání proti vyřešení stížnosti:**

- uživatel, zákonný zástupce uživatele, popřípadě nezávislá osoba hájící zájmy uživatele se mohou proti vyřízení stížnosti odvolat a to vždy u osoby nadřízené osobě, která stížnost vyřizovala
- uživatel, zákonný zástupce uživatele, popřípadě nezávislá osoba hájící zájmy uživatele sociálních služeb se v případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti mohou obrátit k nadřízenému nebo nezávislému orgánu s podnětem k prošetření

#### **Kontakt na instituce:**

- **Občanská poradna Charity Bohumín**  
Štefaníkova 957, 735 81 Bohumín tel.: 59 601 6715, mobil: 739 002 717
- **Krajský úřad – Moravskoslezský kraj**  
28 října 117, 702 18 Ostrava tel.: 59 562 2222 e-mail: posta@kr-moravskoslezsky.cz
- **Veřejný ochránce práv**  
Údolní 39, 602 00 Brno tel.: 542 542 888 e-mail: podatelna@ochrance.cz
- **Český helsinský výbor**  
Štefaníkova 216/21, 150 00 Praha 5 tel.: 257 221 142 e-mail: sekr@helcom.cz

#### **Kontakt na tlumočníky pro občany se sluchovým postižením:**

- Pavlína Zarubová - český znakový jazyk  
znakovaná čeština tel.: 608 763 111 e-mail: pavlina.zarubova@csnn.cz
- Mgr. Jiří Langer Ph.D - český znakový jazyk  
znakovaná čeština tel: 585 635 322 e-mail: jiri.langer@upol.cz

#### **Kontakt na sociální službu pro občany se zrakovým postižením:**

- www:unikacentrum.cz tel.:734 204 935 e-mail:info@unikacentrum.cz

**Uživatel má právo přizvat si pro vyřizování stížnosti nezávislého zástupce či blízkou osobu !!!**

Vypracoval: Bc. Lenka Voráčková  
Schválil: Bc. Anna Oršulíková  
Aktualizace: 1. 8. 2015