



Centrum sociálních služeb Uničov, příspěvková organizace

Gymnazijní 1625, 783 91 Uničov, tel.: 585 054 446

www.cssunicov.cz

E-mail: cssunicov@email.cz, ID datová schránka: 6aikhab

PRÁVIDLA PRO PODÁVÁNÍ A VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY

Aktualizace k 1.1.2026

Základní pojmy	<p>STÍŽNOST - vyjádřený projev nespokojenosti stěžovatele s kvalitou nebo způsobem poskytování sociální služby.</p> <p>PŘIPOMÍNKA – vyjádřená nespokojenost s kvalitou nebo způsobem poskytování sociální služby (jedná se o dotazy či připomínky, které mají jednodušší obsah).</p> <p>PODNĚT- žádost nebo věcný návrh, nápad, rada na zlepšení poskytované sociální služby ke zvýšení bezpečnosti nebo života klienta.</p>
Stížnost může podat	Kterákoliv osoba, skupina osob nebo jejich zástupce, která vnímá poskytování sociální služby jako omezující, porušující práva nebo lidskou důstojnost, na kvalitu či přístup k poskytované sociální službě.
Forma podání stížnosti	<p>Ústně/telefonicky/: pracovníkovi organizace, který stížnost předá řediteli</p> <p>Písemně/elektronicky/: Centrum sociálních služeb Uničov, p. o. Gymnazijní 1625, 783 91 Uničov, DS 6aikhab, email: cssunicov@email.cz .</p> <p>Anonymně/schránka „STÍŽNOSTI“: schránka se nachází v sídle dané sociální služby. Schránka je vybírána 1x týdně, vždy dvěma pracovníky.</p>
Osoby pověřené k přijmu stížnosti	Přijmout stížnost mohou všichni zaměstnanci organizace.
Osoby pověřené k vyřízení stížnosti	Vedoucí dané sociální služby nebo ředitel organizace.
Postup vyřízení stížnosti	<ul style="list-style-type: none">– Každá doručená stížnost je zaevidována dle pravidel organizace.– Ředitel je informován o každé stížnosti, připomínce nebo podnětu – je oprávněn určit osobu k vyřízení záležitosti.– Určená osoba k vyřízení stížnosti řádně prověří skutkovou věc stížnosti a stěžovatele vyrozumí způsobem dle předpisů jakým výsledkem byla jeho stížnost vyřízena, a to i v případě, že byla stížnost shledána jako neoprávněná.– S výsledkem šetření anonymně podané stížnosti je stěžovatel informován vyvěšením po dobu 14 dnů na nástěnce, jež je umístěna na zdi v sídle poskytované sociální služby.
Lhůta vyřízení stížnosti	<ul style="list-style-type: none">– Lhůta pro vyřízení stížnosti s přihlédnutím k její závažnosti a složitosti je maximálně 30 kalendářních dnů ode dne jejího podání.– Podněty a připomínky jsou řešeny pracovníky organizace operativně obvykle ústní formou, v co nejkratší době max. do 30 kalendářních dnů ode dne jejich podání.– Lhůty pro vyřízení podání lze ze závažných důvodů prodloužit o dalších 30dnů, před jejím uplynutím je stěžovatel písemně informován.– Prodloužení lhůty pro vyřízení anonymní stížnosti je vyvěšeno v sídle organizace.– V případě nedodržení lhůty s vyřízením stížnosti nebo při nespokojenosti s vyřízením stížnosti se může stěžovatel obrátit ve lhůtě 60 dnů ode dne doručení odpovědi na danou stížnost na:<ul style="list-style-type: none">• Ministerstvo práce a sociálních věcí (dále MPSV), Na Poříčním právu 1/376, Praha 2 128 00, tel.: 950 191 111, email: posta@mpsv.cz,• Zřizovatele: Město Uničov, prostřednictvím MěÚ Uničov, odbor sociálních věcí a zdravotnictví, Masarykovo nám.1, 783 91 Uničov, tel.: 585 088 304, epodatelna@unicov.cz,• Krajský úřad Olomouckého kraje, Jeremenkova 40a, 779 11 Olomouc,• Kancelář Veřejného ochránce práv, Údolní 39, 602 00 Brno, tel.: 585 508 111, email: podatelna@ochrance.cz,• v oblasti lidských práv i Český helsinský výbor, Štefánikova 21, 150 00 Praha 5.