



Oblastní spolek Českého červeného kříže Praha 9

Pečovatelská služba

Kpt. Stránského 996/2, Praha 14 – Černý Most

www.cckp9.cz

Postup pro vyřizování stížností

Co je to stížnost?

Stížnost je formální vyjádření nespokojenosti s poskytovanou sociální službou.

Stěžovatel se touto cestou domáhá nápravy nebo ochrany svých práv anebo práv třetí osoby.

Kdo může stížnost podat?

- a) Stávající či bývalý klient samotný
- b) Zákonný zástupce, opatrovník nebo podpůrce stávajícího či bývalého klienta
- c) Osoba blízká, nemůže-li stížnost podat stávající či bývalý klient s ohledem na svůj zdravotní stav nebo proto, že zemřela
- d) Osoba zmocněná stávajícím či bývalým klientem
- e) Člen domácnosti bývalého či současného klienta, oprávněný k zastupování této osoby podle občanského zákoníku
- f) Zaměstnanec poskytovatele sociálních služeb

Na co si můžete stěžovat?

- Stížnost je možné podat na kteroukoli oblast poskytování sociální služby, tedy na úroveň, kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby.
- Stížnost se podává ve lhůtě 1 roku ode dne, kdy nastala skutečnost, která je předmětem stížnosti.

Komu si můžete stěžovat?

- Stížnost adresujte na poskytovatele sociální služby, tedy na pečovatelskou službu Oblastního spolku Českého červeného kříže Praha 9, případně ředitelku OS ČČK Praha 9 či její nadřízený orgán. Konkrétní způsoby podání stížnosti a kontaktní údaje naleznete níže.

Jaké bude mít podání stížnosti pro Vás následky?

Právo podat stížnost je jedno z Vašich základních práv. Pro nás je Vaše stížnost zejména zpráva o tom, že něco neděláme dobře. Skrze (tuto stížnost) máme možnost to pochopit a napravit. Nikdo Vás za podání stížnosti nebude nijak diskriminovat či znevýhodňovat.

Pokud máte obavy podat stížnost osobně a s odkrytou identitou, můžete stížnost podat anonymně či prostřednictvím zástupce. Zástupcem je člověk, kterého pověříte, aby



Oblastní spolek Českého červeného kříže Praha 9

Pečovatelská služba

Kpt. Stránského 996/2, Praha 14 – Černý Most

www.cckp9.cz

stížnost podal a řešil za Vás (podrobný okruh osob, které mohou stížnost podat, naleznete výše v tomto textu v odstavci „Kdo může stížnost podat“).

Také se nemusíte obávat toho, že by stížnost vyřizoval člověk, na kterého si případně stěžujete, popř., že bychom Vaši stížnost nebrali vážně a řádně ji neprošetřili. Pro řešení stížností máme stanoveny závazné postupy, které jsme povinni dodržovat, a se kterými Vás na vyžádání seznámíme.

Také máte právo nahlížet do dokumentace, kterou o Vaší stížnosti vedeme, a pořizovat z ní kopie nebo výpisy.

Jak můžete stížnost podat?

Respektujte, prosím, pravidlo, že pokud podáváte stížnost na konkrétního pracovníka, nesmí být tato konkrétní osoba současně tím člověkem, kterému příslušnou stížnost sdělujete/předáváte/adresujete.

Stížnost můžete podat:

- Ústní nebo písemnou formou
- S odkrytou identitou (= uvedu své osobní údaje: jméno, příjmení, adresu bydliště atd.) anebo anonymně

a) Ústní formou:

- Osobně ji sdělte kterémukoli pracovníkovi pečovatelské služby Oblastního spolku Českého červeného kříže Praha 9
- Zatelefonujte ji:
 - vedoucí pečovatelské služby (tel.: 777 680 977) anebo
 - ředitelce organizace (Jana Sikorová, tel.: 281 863 421)

b) Písemnou formou:

- Pošlete ji po kterékoli pracovníkovi pečovatelské služby (adresátem je vedoucí pečovatelské služby, popř. ředitelka Oblastního spolku Českého červeného kříže Praha 9)
- Zašlete ji e-mailem
 - vedoucí pečovatelské služby (vedouci.pecovatelaska@cckp9.cz) anebo
 - ředitelce organizace (sikorova@cckp9.cz)
- Vhodte ji do označené schránky na stížnosti umístěné na:
 - vstupních dveřích do kancelářského zázemí pečovatelské služby (Kpt. Stránského 996/2, 198 00 Praha 14 - Černý Most)
 - mříži vlevo od vstupní branky do objektu Domu s pečovatelskou službou (Malkovského 603, 199 00 Praha 18 – Letňany)



Oblastní spolek Českého červeného kříže Praha 9

Pečovatelská služba

Kpt. Stránského 996/2, Praha 14 – Černý Most

www.cckp9.cz

- Vhodte ji do poštovní schránky pečovatelské služby Oblastního spolku Českého červeného kříže Praha 9 na adrese:
 - Kpt. Stránského 996/2, 198 00 Praha 14 - Černý Most anebo
 - Malkovského 603, 199 00 Praha 18 – Letňany
- Zašlete ji poštou papírovým dopisem:
 - k rukám vedoucí na adresu pečovatelské služby (Kpt. Stránského 996/2, 198 00 Praha 14 – Černý Most) anebo
 - k rukám ředitelky Oblastního spolku Českého červeného kříže Praha 9 (Kpt. Stránského 995/4, 198 00 Praha 14 – Černý Most)
- Pokud si chcete stěžovat na ředitelku organizace, stížnost adresujte na předsedu Oblastní výkonné rady OS ČČK Praha 9:

Oblastní spolek Českého červeného kříže Praha 9

k rukám předsedy Oblastní výkonné rady

adresa: Kpt. Stránského 995/4, 198 00 Praha 9

tel.: (+420) 281 863 421

e-mail: paha9@cervenykriz.eu

web.: <https://www.cervenykriz.eu/oblastnispolky/60/os-cck-paha-9>

Co se bude dít dál?

- Stížnost bude zaevidována a pověřený pracovník (vedoucí služby nebo ředitelka OS ČČK Praha 9, popř. jiná pověřená osoba) ji začne řešit. Na vyřešení stížnosti má 30 dnů. V odůvodněných případech se lhůta pro vyřízení stížnosti může prodloužit maximálně o dalších 30 dnů. V takovém případě budete předem seznámen/seznámena s důvodem prodloužení lhůty a novým termínem, do kdy bude Vaše stížnost vypořádána. Pokud stížnost podáte anonymně, bude informace o prodloužení lhůty včetně důvodu uvedena nástěnce na chodbě kancelářského zázemí příslušné pečovatelské služby.
- Řešení stížnosti je vždy vyhotoveno písemnou formou. Pokud stížnost podáváte neanonymně, bude Vám doručena osobně (oproti podpisu) anebo zaslána na Vámi uvedenou adresu. Pokud stížnost podáte anonymně, bude po jejím vypořádání po dobu 30 dnů vyvěšena na nástěnce na chodbě kancelářského zázemí příslušné pečovatelské služby.

Co můžete udělat, když nejste spokojený/spokojená s vypořádáním stížnosti anebo není dodržena lhůta pro vypořádání stížnosti?



Oblastní spolek Českého červeného kříže Praha 9

Pečovatelská služba

Kpt. Stránského 996/2, Praha 14 – Černý Most

www.cckp9.cz

Nesouhlasíte-li s vyřízením stížnosti anebo nebyla-li stížnost vyřízena ve stanovené lhůtě, můžete ve lhůtě 60 dnů ode dne doručení vypořádání stížnosti nebo od uplynutí stanovené lhůty požádat Ministerstvo práce a sociálních věcí (dále jen „MPSV“) o prověření vyřízení této stížnosti. V takovém případě v žádosti uveďte důvod, proč o prověření vyřízení stížnosti žádáte (jasně popište, co se stalo, koho se stížnost týká a proč nejste spokojen/spokojena s dosavadním řešením):

Ministerstvo práce a sociálních věcí

adresa: Na Poříčním právu 1/376, 128 01 Praha 2

e-mail: posta@mpsv.cz

tel.: +420 221 921 111

datová schránka: sc9aavg

web: <https://mpsv.gov.cz/kontakty>

Konec textu.