



Příloha č. 1 b)

PRAVIDLA PRO VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

1. Uživatel služby si může stěžovat na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby.
2. Uživatel má možnost si stěžovat na kvalitu nebo způsob poskytování služby anonymně.
3. Stížnosti mohou být podávány:
 - a) ústně – při osobním jednání nebo telefonicky vedoucímu detašovaného pracoviště či jinému nadřízenému orgánu.
 - b) písemně – poštou/emilem vedoucímu detašovaného pracoviště či jinému nadřízenému orgánu nebo prostřednictvím poštovní schránky či schránky pro připomínky, náměty a stížnosti, která je umístěna na detašovaném pracovišti před kanceláří poradny.
4. Stěžovatel má možnost si svobodně zvolit nezávislého zástupce (fyzická nebo právnická osoba stojící mimo struktury organizace), který jej při vyřizování stížnosti bude zastupovat.
5. Každý uživatel může požádat o pomoc při sestavování stížností, námětů či připomínek pracovníka poskytovatele.
6. Doporučené náležitosti písemné stížnosti: datum; komu je stížnost adresována (vedoucí detašovaného pracoviště, ředitel); srozumitelný a konkrétní předmět stížnosti; jméno, adresa a podpis stěžovatele (není podmínkou, možnost anonymního podání).

Adresa vedoucího pracovníka Centrum pro zdravotně postižené Moravskoslezského kraje o.p.s.
detašované pracoviště Opava
k rukám vedoucího
Horní náměstí 47, 746 01 Opava
email: czp.opava@czp-msk.cz, telefon: 776 723 589

Adresa ředitele Centrum pro zdravotně postižené Moravskoslezského kraje o.p.s.
k rukám ředitele
Bieblova 3, 702 00 Ostrava
email: czp.ustredi@czp-msk.cz, telefon: 596 115 318

7. Každá písemná stížnost je evidována v souladu se zákonem o ochraně osobních dat, projednávána příslušnými odpovědnými pracovníky a odpověď musí stěžovatel obdržet do 30 dnů od data, kdy organizace stížnost obdržela. V případě nutnosti delšího času na prošetření stížnosti např. zajištění důkazního materiálu, vyslechnutí svědků aj., může být lhůta pro vyřízení stížnosti prodloužena o dalších 30 dnů. Stěžovatel je o prodloužení lhůty na vyřízení stížnosti písemně vyrozuměn (v případě podání anonymní stížnosti je informace o prodloužení lhůty pro vyřízení stížnosti vyvěšena na nástěnce ve vstupních prostorách detašovaného pracoviště).
8. V případě anonymního podání stížnosti je odpověď vyvěšena na informační nástěnce na detašovaném pracovišti po dobu 30 dnů.
9. Stížnosti je oprávněn vyřizovat vedoucí detašovaného pracoviště, ředitel organizace a správní rada organizace. V případě stížnosti směřované proti vedoucímu detašovaného pracoviště



má oprávnění vyřizovat stížnost ředitel organizace. V případě stížnosti směřované proti řediteli organizace má oprávnění vyřizovat stížnost správní rada organizace.

10. Uživatel se může odvolat k nadřízené organizační složce (ředitel, správní rada). Jestliže ho ani ta neuspokojí, může podat odvolání k nezávislému orgánu (Krajský úřad, Veřejný ochránce práv, Český helsinský výbor apod.).

Adresa ředitele Centrum pro zdravotně postižené Moravskoslezského kraje o.p.s.
k rukám ředitele
Bieblova 3, 702 00 Ostrava

Adresa předsedy správní rady Svaz tělesně postižených v České republice z. s.
okresní organizace Opava, předseda správní rady
Horní náměstí 47, 746 01 Opava

Adresa krajského úřadu Moravskoslezský kraj, odbor sociálních věcí
28. října 2771/117, 702 00 Ostrava

Adresa VOP Kancelář veřejného ochránce práv
Údolní 39, 602 00 Brno

Adresa ČHV Český helsinský výbor
Štefánikova 21, 150 00 Praha 5

11. Uživatelé, u nichž je možná identifikace, nejsou z důvodu podání stížnosti v žádném ohledu ohroženi ani vůči nim nemohou být uplatněny sankce.

Schválil: Ing. Marie Karasová, ředitelka
Nabývá platnost 1.4.2025 a nahrazuje předchozí.