

Příloha č. 1e

## PRAVIDLA PRO VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

1. Uživatelé služby mohou uplatňovat stížnosti na **kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby**.
2. Stížnosti mohou být podávány při osobním jednání ústně, telefonicky, emailem anebo písemně, nebo prostřednictvím schránky pro připomínky, náměty a stížností, která je umístěna na detašovaném pracovišti před kanceláří poradny.
3. Uživatel má možnost si stěžovat na kvalitu nebo způsob poskytovaných služeb i anonymně.
4. Stěžovatel má možnost si svobodně zvolit nezávislého zástupce (fyzická nebo právnická osoba stojící mimo strukturu organizace), který jej při vyřizování stížnosti bude zastupovat.
5. Každý uživatel může požádat o pomoc při sestavování stížností, námětů či připomínek některého pracovníka poskytovatele.
6. Doporučené náležitosti písemné stížnosti: datum; komu je adresována (vedoucí detašovaného pracoviště, ředitel); srozumitelný a konkrétní předmět stížnosti; jméno, adresa a podpis stěžovatele (není podmínkou).

**Adresa vedoucího pracovníka** Centrum pro zdravotně postižené Moravskoslezského kraje o.p.s.  
detašované pracoviště Nový Jičín  
k rukám vedoucího  
Sokolovská 9, 741 01 Nový Jičín  
**email:** [czp.novyjicin@czp-msk.cz](mailto:czp.novyjicin@czp-msk.cz), telefon: 556 709 403

**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](mailto: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 **20 dnů** od data, kdy organizace stížnost obdržela.
8. Uživatel se může odvolat k nadřízené organizační složce (ředitel, správní rada). Jestliže ho ani ta neuspokojí, může podat odvolání k nezávislému orgánu (Veřejný ochránce práv, Asociace občanských poraden 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, o.s. krajská organizace Moravskoslezského kraje  
Předseda správní rady  
Bieblova 3, 702 00 Ostrava

**Adresa AOP** Asociace občanských poraden  
Sabinova 287/3, 130 00 Praha 3

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

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

Nabývá platnost od: 1. 11. 2021 a nahrazuje předchozí