



**Příloha č. 1 b)**

**PRAVIDLA PRO VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ**

1. Uživatel služby si může stěžovat na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby.
2. Stížnosti mohou být podávány při osobním jednání ústně, telefonicky, písemně poštou/emailem nebo prostřednictvím schránky pro připomínky, náměty a stížnosti, která je umístěna na detašovaném pracovišti před kanceláří poradny.
3. Uživatel má možnost si stěžovat na kvalitu nebo způsob poskytovaných služeb anonymně.
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 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](mailto:czp.opava@czp-msk.cz), telefon: 553 734 109

**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 30 dnů od data, kdy organizace stížnost obdržela.
8. V případě anonymního podání stížnosti je odpověď vyvěšena na informační nástěnce na detašovaném pracovišti po dobu 30 dnů.
9. 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



<b>Adresa předsedy správní rady</b>	Svaz tělesně postižených v České republice z. s. okresní organizace Opava, předseda správní rady Horní náměstí 47, 746 01 Opava
<b>Adresa krajského úřadu</b>	Moravskoslezský kraj, odbor sociálních věcí 28. října 2771/117, 702 00 Ostrava
<b>Adresa VOP</b>	Kancelář veřejného ochránce práv Údolní 39, 602 00 Brno
<b>Adresa ČHV</b>	Český helsinský výbor Štefánikova 21, 150 00 Praha 5

10. 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 1.1.2025 a nahrazuje předchozí.