

Standard č. 7  
**STÍŽNOSTI NA KVALITU NEBO ZPŮSOB POSKYTOVÁNÍ  
SOCIÁLNÍ SLUŽBY**  
ZKRÁCENÁ VERZE PRO KLIENTY  
Centrum sociálních služeb Domus

## I. ZÁKLADNÍ POJMY A INFORMACE

**Podnět** = námět či návrh na zlepšení naší služby.

**Přípomínka** = kritika drobných nedostatků, které nemají zásadní charakter.

**Stížnost** = sdělení, které vyjadřuje nespokojenost s naší službou.

Stížnost na službu můžete podat Vy, jako klient služby, Váš zákonný zástupce, rodinný příslušník či člen Vaší domácnosti a pracovník Domova.

Stížnost můžete podat:

- osobně jakémukoliv pracovníkovi Domova,
- telefonicky paní vedoucí na 727 961 766 nebo sociální pracovníci na 733 156 932,
- telefonicky na bezplatnou telefonní linku 800 221 022,
- písemně na adresu Centrum sociálních služeb Domus, Patrice Lumumby 2608/66, 700 30 Ostrava,
- anonymně do schránky, která je k tomu určena a je umístěna v přízemí u výtahu a v návštěvně-relaxační místnosti ve 2. nadzemním podlaží,
- elektronickou poštou (e-mailem) na adresu [dvorakova@cssdomus.cz](mailto:dvorakova@cssdomus.cz) či [guran@cssdomus.cz](mailto:guran@cssdomus.cz).

## II. POSTUP VYŘÍZENÍ STÍŽNOSTI

Pracovník Domova:

- Vás vyslechne a přijme Vaši žádost,
- stížnost písemně zaznamená a prověří všechny skutečnosti, které s ní souvisejí,
- rozhodne, zda je Vaše stížnost oprávněná, částečně oprávněná nebo neoprávněná,
- napíše Vám dopis o výsledku prošetření stížnosti a dá Vám vědět, zda a jaká jsme přijali opatření.

Lhůta pro vyřízení stížnosti je 30 dní. Pokud nemůže být stížnost vyřízena v této lhůtě, může být s Vaším vědomím lhůta prodloužena až na 60 dní.

U anonymní stížnosti je výsledek prošetření vyvěšen na nástěnce v Domově, nebo v panelu ÁMOS. Dokument bude na místě ponechán 30 dnů.

### III. PROVĚŘENÍ POSTUPU

Pokud nejste spokojen s postupem přešetření a vyřízení Vaší stížnosti, můžete se obrátit na tyto instituce, které se Vaší stížností budou dále zabývat.

Kontakty:

- Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR, Na Poříčním právu 1/376, 128 01 Praha 2
  - tel.: 221 921 111
  - e-mail: [posta@mpsv.cz](mailto:posta@mpsv.cz), web: [www.mpsv.cz](http://www.mpsv.cz)
- Správní či dozorčí rada společnosti Ledax Ostrava, Riegrova 1756/51, 370 01 České Budějovice
  - bezplatná telefonní linka Ledax: 800 221 022
  - e-mail: [info@ledax.cz](mailto:info@ledax.cz), web: [www.ledax.cz](http://www.ledax.cz)
- Krajský úřad Moravskoslezského kraje, 28. října 2771/117, 702 18 Ostrava
  - tel.: 595 622 222
  - e-mail: [posta@msk.cz](mailto:posta@msk.cz), web: [www.msk.cz](http://www.msk.cz)
- Kancelář veřejného ochránce práv, Údolní 39, 602 00 Brno
  - tel.: 542 542 111, 542 542 777
  - e-mail: [podatelna@ochrance.cz](mailto:podatelna@ochrance.cz), web: [www.ochrance.cz](http://www.ochrance.cz)
- Úřad práce ČR – krajská pobočka Ostrava, Zahradní 368/12, 702 00 Ostrava
  - tel.: 950 144 111, 950 144 447
  - e-mail: [podatelna.ot@uradprace.cz](mailto:podatelna.ot@uradprace.cz), web: [www.uradprace.cz/ostlava](http://www.uradprace.cz/ostlava)
- Český helsinský výbor, z.s., Štefánikova 21, 150 00 Praha 5
  - tel.: 257 221 141, 257 221 142, 773 115 951
  - e-mail: [info@helcom.cz](mailto:info@helcom.cz), web: [www.helcom.cz](http://www.helcom.cz)
- Linka seniorů - bezplatná a anonymní telefonická pomoc
  - tel.: 800 200 007, denně od 8:00 do 20:00 hodin
  - e-mail: [linkaseniору@elpida.cz](mailto:linkaseniору@elpida.cz),
- Linka důvěry Ostrava
  - tel.: 737 267 939, nepřetržitě
  - e-mail: [linka.duvery@mnof.cz](mailto:linka.duvery@mnof.cz)

### IV. ZÁSADY PŘI VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTI

V naší službě jsou stížnosti vyřizovány:

- diskrétně a bezpečně,
- objektivně a spravedlivě,
- s přijetím nápravných opatření (v případě oprávněných stížností),
- s možností prověření postupu u jiných institucí.

### V. DALŠÍ INFORMACE

Tento text je zjednodušenou verzí dokumentu „Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb“, který je v plné verzi k dispozici v Domově u sociálního pracovníka. Na požádání Vám bude předložena.