



## Pravidla pro podávání a vyřizování stížností na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby Terénní programy (TP)

### Kdy je možné stížnost podat

Stížnost můžete podat v případě, že nejste spokojen(a) se způsobem, jakým je služba poskytována nebo s postupem či chováním pracovníků služby.

Podání stížnosti v žádném případě nesmí být na újmu toho, kdo ji podal. To, že stížnost podáte nesmí ovlivnit kvalitu a průběh Vám poskytované sociální služby.

### Kdo si může stěžovat

- **Vy osobně** – máte právo na přítomnost blízké osoby
- **Váš zástupce**, kterého máte právo si zvolit. Vaším zástupcem může být kdokoli, kdo bude jednat ve Vašem zájmu (může to být příbuzný, přítel, opatrovník, pracovník služby, kterému důvěřujete, zástupce jiné nezávislé organizace atd.).

### Jak si můžete stěžovat

- **Ústně** – buďto osobně kterémukoli z pracovníků služby nebo telefonicky na tel. č. (+420) 778 751 173. Pracovníci jsou vždy povinni Vaši stížnost písemně zaznamenat a předat svému nadřízenému. Pokud podáte stížnost prostřednictvím pracovníka, můžete i tak požádat o zachování anonymity a Vaše jméno nebude při vyřizování stížnosti nikde uvedeno.
- **Písemně** – stížnost můžete předat osobně kterémukoli pracovníkovi služby Terénní programy na adrese Čs. armády 5, 261 01 Příbram IV nebo jí zde můžete vhodit do schránky označené „Stížnosti, pochvaly a podněty“ (vybírá se každé pondělí). Stížnost můžete také poslat e-mailem na adresu: [sts@centrumpribram.cz](mailto:sts@centrumpribram.cz). Také písemnou stížnost můžete podat anonymně.

V případě, že Vám nevyhovuje podání tímto způsobem nebo si chcete stěžovat na vedoucího služby, je možné stížnost podat přímo ředitelství organizace na adrese: Centrum sociálních a zdravotních služeb města Příbram, Brodská 100, 261 01 Příbram VIII, tel. (+420) 318 629 057, e-mail: [info@centrumpribram.cz](mailto:info@centrumpribram.cz). Je zde také v diskrétním prostoru vestibulu budovy umístěna „Schránka na stížnosti, přání, připomínky a podněty“, kam můžete stížnost či podnět vhodit.

### Vyřízení stížností

- Stížnosti vyřizuje vedoucí Střediska terénních služeb;
- Pokud se ve stížnosti jedná o věc, kterou nemůže vedoucí služby ze své pozice vyřídit; předá ji k řešení ředitelství organizace;
- Lhůta pro vyřízení a vyznění o výsledku je 14 dnů, ve složitějších případech 30 dnů;
- Vyznění o vyřízení anonymní stížnosti není komu odeslat, vyznění lze nalézt na nástěnce v prostorách ambulantního pracoviště služby. Nevyřizují se vulgární anonymy.

Pokud nebudete spokojen(a) s tím, jak Vaši stížnost vyřídil vedoucí služby, můžete se „odvolat“ k řediteli organizace Centrum sociálních a zdravotních služeb města Příbram, Brodská 100, 261 01 Příbram VIII, tel. (+420) 318 629 057, e-mail: [info@centrumpribram.cz](mailto:info@centrumpribram.cz).

V případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti ředitelem CSZS se můžete obrátit s podnětem na prošetření postupu při vyřizování stížnosti na tyto nadřízené nebo nezávislé organizace:

- Zřizovatele příspěvkové organizace CSZS - město Příbram, Tyršova 108, 261 19 Příbram I, tel. (+420)318 402 211, e-mail: [e-podatelna@pribram.eu](mailto:e-podatelna@pribram.eu)
- Krajský úřad Středočeského kraje, Zborovského 11, 150 05 Praha 5, tel. (+420)257 280 111, e-mail: [podatelna@kr-s.cz](mailto:podatelna@kr-s.cz)
- Ministerstvo práce a sociálních věcí, Na Poříčnickém právu 1/376, 128 01 Praha 2, tel. (+420)221 921 111, e-mail: [posta@mpsv.cz](mailto:posta@mpsv.cz)
- Kancelář veřejného ochránce práv, Údolní 39, 602 00 Brno tel: (+420) 542 542 888, e-mail: [podatelna@ochrance.cz](mailto:podatelna@ochrance.cz),
- Český helsinský výbor, Štefánikova 216/21, 150 05 Praha 5 (+420) 257 003 500, e-mail: [sekr@helcom.cz](mailto:sekr@helcom.cz),
- Asociace občanských poraden, Sabinova 287, 130 00 Praha 3, tel. (+420) 284 019 220, e-mail: [oap@obcanskeporadny.cz](mailto:oap@obcanskeporadny.cz)

Pokud budete potřebovat více informací k podávání stížností, požádejte o ně pracovníky služby. Více informací také naleznete na webových stránkách organizace [www.centrumpribram.cz](http://www.centrumpribram.cz).

V Příbrami 6.10.2022

Mgr. Tomáš Cipra, DiS. v.r.

ředitel CSZS