

## Stížnosti a jejich vyřizování – instrukce pro uživatele sociální služby

### Odborné sociální poradenství (2744559/5286311)

1. Máte právo si stěžovat na cokoli, co souvisí s Vaším zapojením do sociální služby
2. Můžete si stěžovat Vy **osobně** anebo si můžete pro podání a vyřizování stížnosti **stanovit svého zástupce**. *Níže uvedená pravidla platí jak pro Vás, tak i pro podání stížnosti prostřednictvím Vámi stanoveného zástupce.*
3. Stěžovat si můžete anonymně, tzn. neuvádět svoje jméno ani přezdívku, anebo můžete stížnost podepsat – závisí to pouze na Vašem rozhodnutí
4. Stěžovat si můžete ústně nebo písemně
5. Vaše stížnost (tzn. i stížnost podaná prostřednictvím Vámi stanoveného zástupce) musí být vyřízena nejpozději do 30 dnů. Pokud bude vyřízení Vaší stížnosti složité a zabere hodně času, může být její vyřízení prodlouženo, a to maximálně o dalších 30 dnů. O prodloužení lhůty vyřízení stížnosti (a důvodu prodloužení) musí být **stěžovatel** vyrozuměn do 30 dnů od podání stížnosti.
6. Pracovníci mohou stížnost vyhodnotit jako neoprávněnou. V takovém případě jsou povinni **stěžovateli** vysvětlit, jak k tomuto závěru došli.
7. Pokud nejste s vyřízením stížnosti spokojeni, máte právo se proti tomu odvolat u nadřízeného pracovníka nebo orgánu
8. U anonymní stížnosti bude odpověď vyvěšena na nástěnce v kanceláři

#### Komu a na co si můžete stěžovat:

- a) na kvalitu/obsah poskytované služby či chování pracovníka v přímé péči si stěžujete u vedoucího sociální služby:

Kateřina Voříšková: (vedoucí sociální služby): 774 792 309, katerinavoriskova@romodrom.cz

Eva Maříková: (vedoucí sociální služby): 727 892 786, evamarikova@romodrom.cz

Klára Soukupová: (vedoucí sociální služby): 778 523 403, klarasoukupova@romodrom.cz

- b) na vedoucího sociální služby si stěžujete u vedení organizace:

Nikola Taragoš a Michaela Cinová  
Romodrom o. p. s.  
Na Březince 1513/14  
155 00 Praha 5  
e-mail: stiznosti@romodrom.cz  
tel.: 775 593 945

- c) pokud si stěžujete na celou organizaci, svoji stížnost zavolejte či napište na Ministerstvo práce a sociálních věcí anebo veřejnému ochránci práv. V takovém případě bude stížnost vyřízena podle platného postupu příslušné instituce:

MPSV ČR  
Na Poříčním právu 1/376  
128 01 Praha 2  
tel.: +420221921111

Kancelář veřejného ochránce práv  
Údolní 39  
602 00 Brno  
tel.: +420542542111

**Jak můžete Vy či Vámi stanovený zástupce podat písemnou stížnost:**

- a) předat pracovníkovi, se kterým jste v kontaktu
- b) vhodit do schránky na stížnosti v kanceláři služby
- c) poslat poštou na adresu kanceláře nebo na centrálu (viz výše – kontakt na vedoucího sociální služby; kontakt na vedení organizace)
- d) poslat e-mailem na adresu: stiznosti@romodrom.cz

**Jak si můžete Vy či Vámi stanovený zástupce stěžovat ústně:**

- a) telefonicky (vedoucímu sociální služby; vedení organizace; nadřízeným orgánům – MPSV, veřejnému ochránci práv – kontakty viz výše)
- b) osobně/ústně pracovníkovi v přímé péči či vedoucímu sociální služby