

Kdo může podat stížnost?

- **Člověk, který využívá sociální službu.** Může ji podat sám nebo požádat o pomoc někoho blízkého.
- **Kdokoli jiný.** Například:
 - Blízcí a kamarádi
 - Opatrovník, podpůrce, zástupce
 - Sociální pracovník v zařízení nebo pracovník jiné sociální služby.

Jak podat stížnost?

- **Písemně.** Například poštou nebo do schránky v zařízení.
- **E-mailem.**
- **Ústně.** Říct svou stížnost na schůzce nebo po telefonu.

Komu podat stížnost?

Vedení zařízení

Je dobré řešit problém nejdříve se zařízením. Ale nemusíte. Můžete se obrátit rovnou na inspekci sociálních služeb nebo na krajský úřad.

Inspekce sociálních služeb

Krajský úřad



Ombudsman

Vedení zařízení

- Hodně problémů můžete vyřešit přímo se zařízením.
- **Obrat'te se na pracovníky zařízení**, nejlépe na ředitele, nebo na vedoucího.
- Zařízení by Vám mělo dát odpověď na vaši stížnost.

Inspekce sociálních služeb

- Když nejste spokojeni se sociální službou, můžete podat stížnost inspekci sociálních služeb.
- Inspekce se může rozhodnout jít do služby na kontrolu. Nemůže řešit váš individuální případ, ale může například zkontrolovat, za co v zařízení platíte, jak se k vám chovají zaměstnanci a další věci.
- Inspekce na kontrolu jít může, ale nemusí to udělat. Musí vám do třiceti dnů dát vědět, co s vaší stížností udělala.
- Adresa: **Inspekce sociálních služeb, Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR, Na Poříčním právu 1/376, 128 01 Praha 2; posta@mpsv.cz**

Krajský úřad

- Když nejste spokojeni se sociální službou, můžete podat stížnost také krajskému úřadu. Pro Prahu je to Magistrát hlavního města Prahy.
- Krajský úřad se může rozhodnout jít do služby na kontrolu. Může například zkontrolovat, jestli zaměstnanci zařízení mají potřebné vzdělání nebo jestli jsou místnosti dost velké a světlé.
- Ani krajský úřad se však nemůže zabývat vaší individuální stížností. Musí vám dát do třiceti dnů vědět, co s vaší stížností udělal.

Ombudsman

- Když nejste spokojeni s tím, co udělala inspekce sociálních služeb nebo krajský úřad, můžete se obrátit na ombudsmana. Ombudsman zkontroluje, jestli inspekce nebo krajský úřad postupovaly správně.
- Ombudsman se ale také nemůže zabývat vaší konkrétní stížností na sociální službu. Ombudsman může dát službě doporučení. Může jí říct, co je dobré dělat, aby byli klienti spokojeni. A co nedělat.