# Stížnost na sociální službu



### Co je sociální služba?

Sociální služba je pomoc a podpora lidem.

Sociální službu dostanete třeba v domově pro seniory, v domově pro lidi se zdravotním postižením, v domově se zvláštním režimem, v denním a týdenním stacionáři, v centru denních služeb (proto někdy píšeme také o "zařízení").

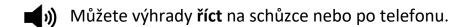
Sociální služba je i odlehčovací služba, pečovatelská služba, osobní asistence.

#### Mohu si stěžovat na sociální službu?

Ano, můžete.

**Stížnost na sociální službu ale může podat i ten, kdo ji sám nevyužívá.** Třeba Vaše rodina, kamarádi, opatrovník, podpůrce, zmocněnec nebo pracovník sociální služby.

### Jak mám stížnost podat?



Můžete **napsat dopis** a hodit ho do schránky v zařízení nebo poslat poštou.

Nebo můžete poslat e-mail.

### Komu mám stížnost podat?

Stížnost podejte někomu v zařízení nebo službě, třeba vedoucímu nebo řediteli.

## Co bude pak? Odpoví mi někdo?

Někdo ze zařízení nebo služby Vám musí na stížnost odpovědět.

### Co když mi odpověď nepomůže?

#### Můžete napsat stížnost:

- inspekci sociálních služeb:
  - dopisem na adresu Ministerstvo práce a sociálních věcí Na Poříčním právu 376/1, 128 01 Praha 2
  - nebo e-mailem na adresu posta@mpsv.cz
- nebo krajskému úřadu.

Každý kraj má krajský úřad. V Praze slouží jako krajský úřad Magistrát hlavního města Prahy. Adresy na všechny krajské úřady a pražský magistrát najdete také na www.statnisprava.cz  $\rightarrow$  ÚŘADY  $\rightarrow$  ... více úřadů  $\rightarrow$  krajské úřady.

Inspekce ani krajský úřad se nemohou zabývat přímo Vaší stížností.

Zkontrolují ale, jak služba Vám a ostatním lidem slouží.

- Inspekce zjistí, jestli se služba o lidi správně stará.
- Krajský úřad zjistí, jestli služba dodržuje podmínky podle zákona, třeba jestli mají zaměstnanci správné vzdělání nebo jestli je budova zařízení správně vybavená.

Inspekce i krajský úřad Vám musí odpovědět do 30 dnů. Napíší Vám, co udělají.

## Co když se mi nelíbí odpověď inspekce nebo krajského úřadu?

#### Můžete napsat ombudsmanovi.

Ombudsman zkontroluje postup inspekce nebo krajského úřadu.

Ani ombudsman nemůže prověřit přímo Vaši stížnost.

Zkontroluje, jestli inspekce nebo krajský úřad udělaly to, co měly.

## Jak napsat ombudsmanovi?



Můžete **přijít k nám** (Údolní 39, Brno) a říct nám to. **Sepíšeme to** s Vámi.



Můžete **napsat dopis** a poslat nám ho (ombudsman, Údolní 39, 602 00 Brno).

Nebo můžete **poslat e-mail** (<u>podatelna@ochrance.cz</u>).