

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 výhrady říct na schůzce nebo po telefonu.



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 → ÚŘADY → ... více úřadů → [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.

Může také službě doporučit, co by měla dělat, aby s ní lidé byli spokojení.

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** (podatelna@ochrance.cz).