

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 či blízcí, pokud stížnost nemůžete podat sami, 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.

Udělejte to nejpozději do 1 roku.

Co bude pak? Odpoví mi někdo?

Někdo ze zařízení nebo služby Vám na stížnost **musí odpovědět** do 30 dnů (nejpozději do 60 dnů).

Co když mi odpověď na stížnost nepomůže nebo ji včas nedostanu?

Můžete do 60 dnů napsat **Ministerstvu práce a sociálních věcí**

- dopisem na adresu Ministerstvo práce a sociálních věcí
Na Poříčním právu 376/1, 128 01 Praha 2
- e-mailem se zaručeným elektronickým podpisem na posta@mpsv.cz
- nebo do datové schránky.

Napište ministerstvu, **proč žádáte, aby prověřilo vyřízení stížnosti.**

Pokud ministerstvo zjistí, že poskytovatel udělal chybu, uloží mu, aby ji napravit.

Pokud je to potřeba, předá případ k řešení dalším úřadům.

Co když se mi nelíbí odpověď ministerstva?

Můžete napsat ombudsmanovi.

Ombudsman zkontroluje postup ministerstva: jestli udělalo to, co mělo.

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).