

**PRAVIDLA PRO PODÁVÁNÍ A VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ, PODNĚTŮ,
OZNÁMENÍ A PETIC OSOB, KTERÝM JE POSKYTOVÁNA SOCIÁLNÍ SLUŽBA
V RÁMCI CENTRA SOCIÁLNÍCH SLUŽEB PRAHA- CSSP**

- ❖ Stížnost, připomínku, podnět, oznámení, petici může podat každý klient CSSP , či jeho rodinný příslušník.
- ❖ Podání je možno učinit: písemně, ústně, osobně, telefonicky, e-mailem a to pomocí prostředníka (zástupce) a též anonymně.
- ❖ Ke komu: kterémukoliv pracovníkovi CSSP.
- ❖ Každá stížnost je předána kompetentnímu zaměstnanci, který ji řeší.
- ❖ Každá stížnost bude vyřízena do 30 dnů. V odůvodněných případech může být lhůta prodloužena na dalších 30 dnů. Stěžovatel je o tomto vždy vyrozuměn.
- ❖ Osoba, která stížnost podala, bude o závěru šetření vyrozuměna.
- ❖ Anonymní stížnost bude vyřízena ve stejné lhůtě jako každá jiná stížnost a výsledek bude zveřejněn na vývěsce CSSP, Chelčického 39, 130 00 Praha 3
- ❖ Má-li osoba dotčená za to že stížnost nebyla řádně vyřízena, může se obrátit na nadřízené orgány v tomto pořadí:
 - Zástupce ředitele CSSP: Ludmila Tomešová, DiS:
Chelčického 39, Praha 3 tel. 222 584 320
 - Ředitel CSSP: Mgr. Tomáš Ján: Chelčického 39, Praha 3 tel 222 581 287
 - Odbor sociálních věcí a zdravotnictví: Charvátova 145/ 9, Praha 1 tel. 236 004 101
 - Ombudsman pro oblast sociálních služeb: Mgr. Hana Halová, tel. 236 005 459
 - Veřejný ochránce práv: Brno, Údolní 39, PSČ 602 00, tel. 542 542 777,
mail: podatelna@ochrance.cz
 - Český helsinský výbor, Štefánikova 21, Praha 5 150 00
mail: socialnisluzby@helcom.cz
- ❖ Všechny stížnosti, podněty, připomínky, oznámení a petice jsou evidovány u vedoucího každé ze služeb CSSP, případně na ředitelství CSSP
- ❖ S každou stížností, připomínkou, podnětem bude nakládáno profesionálně, efektivně a v rámci možností rychle.