

Příloha č. 1 Popis podání stížnosti ve zjednodušené češtině

Služba: Podpora samostatného bydlení

Co je sociální služba?

Sociální služba je pomoc a podpora lidem v nepříznivé sociální situaci.

Portimo, o.p.s., poskytuje 7 sociálních služeb, které pomáhají dětem, dospělým i seniorům.

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 podat stížnost?

- Můžete výhrady říct na schůzce s Karolínou Holickou (vedoucí dané služby).
- Můžete napsat dopis a hodit ho do schránky na službě nebo poslat poštou na:
 - PORTIMO, o.p.s., Drobného 301, 59231 Nové Město na Moravě
- Můžete poslat email na portimo@portimo.cz
- Můžete poslat datovou zprávu do datové schránky: d45ij57

Komu mám podat stížnost?

Stížnost podejte někomu v Portimo, o.p.s., nebo ve službě:

- řediteli – Tomáš Pospíšil – reditel@portimo.cz, +420 733 664 321
- vedoucí služby – Karolína Holická - karolina.holicka@portimo.cz, +420 775 609 020

Co bude pak? Odpoví mi někdo?

Vedoucí služby nebo ředitel vám na stížnost odpoví do 30 dnů. V odůvodněných případech může dobu ještě prodloužit o 30 dní (dal by Vám vědět do kdy a proč). Také vám umožní nahlížet do dokumentace o stížnosti a pořizovat si z ní kopie.

Co když mi odpověď nepomůže?

Můžete napsat stížnost:

- **inspekci sociálních služeb** – Inspekce může přímo zkontrolovat kvalitu poskytování sociální služby. Pokud inspekci dáte podnět, tak inspekce zváží, zda takovou kontrolu provede. Pokud o to požádáte, musí Vás inspekce do 30 dnů vyrozumět o tom, jak s Vaším podnětem naložila (pokud kontrolu neprovede, vysvětlí, proč).
 - napsat dopis na adresu: Ministerstvo práce a sociálních věcí
Na Poříčním právu 376/1, 128 01 Praha 2
 - napsat email na adresu posta@mpsv.cz
- **krajskému úřadu** – Úřad Kraje Vysočina může na základě Vašeho podnětu ke kontrole prověřit, zda poskytovatel plní podmínky pro registraci stanovené zákonem.
 - napsat dopis na adresu: Krajský úřad Kraje Vysočina, odbor sociálních věcí

Žižkova 1882/57, 586 01 Jihlava

- napsat email na adresu posta@kr-vysocina.cz
- **soudu**– vztah mezi Vámi (uživatelé služby) a organizací upravuje smlouva o poskytování sociální služby. Vaše vzájemné spory proto může rozhodnout jen soud. Spor může být například o platnosti výpovědi smlouvy či o peněžité plnění. U soudu můžete potřebovat právní pomoc. Pokud nevíte, na koho se obrátit, můžete zkontaktovat občanskou poradnu nebo obec, ve které bydlíte.
 - napsat dopis na adresu: Okresní soud ve Žďáru nad Sázavou
Strojírenská 2210/28, 591 19 Žďár nad Sázavou
 - napsat email na adresu podatelna@osoud.zds.justice.cz

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 vzdělávání nebo jestli služba má správné vybavení.

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 (= Veřejný ochránce práv).

Ombudsman zkontroluje postup inspekce nebo krajského úřadu.

Ani ombudsman nemůže prověřit vaši stížnost přímo.

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

Ombudsman naopak nemůže změnit rozhodnutí soudu.

Jak napsat ombudsmanovi?

Můžete **přijet na schůzku** do Brna (Údolní 39) a říct to tam. Sepíší to s vámi.

Můžete **napsat dopis** a poslat ho na adresu: Veřejný ochránce práv, Údolní 39, 602 00 Brno

Můžete **poslat email** na adresu podatelna@ochrance.cz

Materiál byl vytvořen podle vzoru zveřejněného na www.ochrance.cz

Pro potřeby Portimo, o.p.s., jej upravila Bc. Michaela Svobodová, DiS.

20. 7. 2025