



SLEZSKÁ DIAKONIE
BETHEL Karviná
terénní program



Podávání a vyřizování stížností a podnětů

Postup pro podávání a vyřizování stížností a podnětů

Vážený pane,

máte právo podávat stížnosti na kvalitu služby nebo způsob poskytování služby. Vaše stížnosti nebo podněty považujeme za prostředek ke zkvalitnění služby. V následujících řádcích Vám chceme poskytnout základní informace o možnostech podávání stížností a podnětů a jejich vyřizování.

Co je stížnost nebo podnět?

Stížnost – projev nespokojenosti s kvalitou nebo způsobem poskytování sociální služby – vyřizujeme písemně

Podnět – poukázání na nedostatky a návrh na zlepšení poskytované služby - vyřizujeme ústně, písemně.

- Stížnost může podat vy, zaměstnanec sociálních služeb, zákonný zástupce, osoba blízká, zmocněná osoba nebo jiná oprávněná osoba, organizace jednáající ve vašem zájmu.
- Stížnosti přijímá každý pracovník střediska BETHEL Karviná.
- Vedoucí střediska zaručuje, že Vámi podaná stížnost bude prošetřena tak, aby Vám nebyla způsobena žádná újma.

- Stížnosti můžete podávat:
 - písemně - stížnost sepište na list papíru nebo požádejte pracovníka, který Vám poskytne formulář pro podání stížnosti.
Druhou možností podání písemné stížnosti je zaslání dopisu na adresu: Středisko BETHEL Karviná, Stavbařů 2199, 734 01 Karviná 7. Stížnost můžete také vhodit do skříňky „*Stížnosti, podněty*“ umístěné na čelní straně budovy BETHELU Karviná, Stavbařů 2199/32, Karviná 7.
 - ústně – kterémukoliv pracovníkovi, ten stížnost ihned zaznamená do formuláře.
 - telefonicky – telefonní čísla najdete na informačním letáku nebo Vám čísla poskytne pracovník.
 - prostřednictvím emailu – na adresu: bethel.ka@slezskadiakonie.cz nebo tp.bethel@slezskadiakonie.cz.
 - zprostředkovaně (jinou osobou) – můžete si svobodně zvolit svého zástupce, který Vás bude při vyřizování stížnosti zastupovat (váš známý, kamarád, úředník, pracovník jiné organizace)
 - anonymně – do schránky „*Stížnosti, podněty*“, která je na budově střediska BETHEL.

- Stížnosti vhozené do „*Stížnosti, podněty*“ jsou vybírány každé pondělí vedoucí střediska. Písemné sdělení o vyřízení stížnosti Vám bude předáno písemně. Pokud byla podána stížnost anonymní, odpověď bude vyvěšena na nástěnce na budově střediska BETHEL Karviná po dobu 15 kalendářních dnů.
- Stížnost bude vyřízena v co nejkratší době, maximálně do 30 dnů, s možností prodloužení o dalších 30 dnů v odůvodněných případech.

- Stížnost můžete podat nejpozději do jednoho roku od chvíle, kdy nastala situace, na kterou si stěžujete.
- Můžete nahlížet do dokumentace o Vámi podané stížnosti a to formou žádosti u vedoucí střediska.
- Písemné sdělení o řešení Vaší stížnosti Vám předá pracovník při osobním kontaktu.
- Můžete nahlížet do dokumentace o Vámi podané stížnosti (text podané žádosti, vyjádření ke stížnosti). Dle potřeby obdržíte její kopii. Vaší žádost o nahlížení řeší vedoucí střediska.
- V případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti se uživatel může obrátit na nadřízený orgán poskytovatele, Ministerstvo práce a sociálních věcí nebo nezávislou instituci sledující dodržování lidských práv s podnětem na prověření postupu při vyřizování stížností:

Adresy:

Nadřízený orgán:

Bc. Jana Brzezínová, vedoucí střediska BETHEL Karviná,
 Stavbařů 2199, 734 01 Karviná 7, tel. 731 629 617, e-mail: bethel.ka@slezskadiakonie.cz
 Ing. Bc. Milana Bakšová, vedoucí oblasti Karvinsko, V Aleji 435, 734 01 Karviná-Ráj, tel. 603 416 882, m.baksova@slezskadiakonie.cz

Vedení Slezské diakonie

Mgr. Zuzana Filipková, Ph.D., ředitelka, Na Nivách 7/259, 737 01 Český Těšín, tel. 730 166 120, e-mail: ustredi@slezskadiakonie.cz

Mgr. Ing. Romana Bělová, náměstkyně ředitelky, Na Nivách 7/259, 737 01 Český Těšín, tel: 731 199 480, e-mail: r.belova@slezskadiakonie.cz

Další možnosti podání stížnosti:

Zřizovatel Slezské diakonie

Slezská církev evangelická a.v.

Na Nivách 7/259, 737 01 Český Těšín, tel: 558 764 380, e-mail: sekretariat@sceav.cz

Kancelář veřejného ochránce práv

Údolní 658, 602 00 Brno-střed, tel: 542 542 888, e-mail: podatelna@ochrance.cz

V případě nesouhlasu stěžovatele s vyřízením stížnosti nebo v případě, kdy stížnost nebyla vyřízena ve stanovené lhůtě je možno požádat Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR o prověření vyřízení této stížnosti na:

Ministerstvo práce a sociálních věcí

Na Poříčnickém právu 1/376 128 01 Praha 2, tel: 950 191 111, e-mail: posta@mpsv.cz

Záleží nám na tom, abyste byli spokojeni s kvalitou našich služeb.

S úctou

*Bc. Jana Brzezínová
vedoucí střediska BETHEL Karviná*