



SLEZSKÁ DIAKONIE
BETHEL Karviná
azylový dům



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 a 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?

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 sociální služby, zákonný zástupce, osoba blízká, zmocněná osoba nebo jiná oprávněná osoba, organizace jednající ve vašem zájmu.
- Stížnosti přijímá každý pracovník střediska BETHEL Karviná.
- Stížnosti vyřizuje vedoucí střediska BETHEL Karviná.
- Vedoucí střediska zaručuje, že Vámi podaná stížnost bude prošetřena tak, aby Vám nebyla způsobena žádná újma.
- Stížnosti můžete podávat:
 - písemně - do „*Knihy stížností a podnětů*“, kterou Vám pro zapsání stížnosti poskytne pracovník střediska na vrátnici.
Druhou možností podání písemné stížnosti je zaslání dopisu na adresu: Středisko BETHEL Karviná, Stavbařů 2199, 734 01 Karviná 7.
Písemnou stížnost můžete také napsat na papír a vhodit do schránky stížností nebo předat kterémukoli pracovníkovi.
 - ústně – kterémukoliv pracovníkovi, součástí přijetí ústní stížnosti je následný písemný záznam o přijetí stížnosti.
 - telefonicky – vedoucí střediska na tel. č. 731 629 617. Vedoucí střediska se s Vámi zpravidla domluví na osobní schůzce, na které je vyhotoven zápis o Vašem podání.
 - prostřednictvím emailu – na adresu: bethel.ka@slezskadiakonie.cz.
 - zprostředkovaně (jinou osobou) – můžete si svobodně zvolit svého zástupce, který Vás bude při vyřizování stížnosti zastupovat (rodinný příslušník, další osoba, organizace)
 - anonymně – do „*Skříňky stížností a podnětů*“, která je na chodbě u vrátnice na středisku BETHEL.
- O stížnostech a způsobech jejich řešení jsou vedeny písemné záznamy v „*Knize stížností a podnětů*“.
- Stížnost bude vyřízena písemně 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.

- Stížnosti vhozené do „*Skříňky stížností a podnětů*“ jsou vybírány každé pondělí vedoucí střediska a dalším svědkem (koordinátor střediska nebo sociální pracovník). Stížnosti jsou řádným způsobem prověřeny a prošetřeny a v případě potřeby jsou přijata příslušná opatření. Písemné sdělení o vyřízení stížnosti Vám bude předáno písemně. Pokud byla podána stížnost anonymní, odpověď bude vyvěšena na nástěnce po dobu 15 dnů.
- Písemné sdělení obsahuje: podstatu Vašeho sdělení (stížnosti); úkony, které byly učiněny k prověření podání; způsob řešení, oprávněnost, případně přijatá opatření, poučení o Vašem právu obrátit se v případě nespokojenosti na nadřízený orgán poskytovatele, Ministerstvo práce a sociálních věcí nebo nezávislou instituci.
- 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 Poříčním 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*