

## JAK PODAT PODNĚT, PŘIPOMÍNKU NEBO STÍŽNOST NA POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY

Každý uživatel, zastupující osoba nebo také osoba z řad veřejnosti má právo projevit svou nespokojenost s poskytovanou sociální službou LYDIE Český Těšín, odlehčovací služby. Pracovníci odlehčovacích služeb jsou otevřeni pro řešení těchto situací. Přistupují k nim jako k informacím, které mohou vést ke zkvalitnění poskytovaných služeb.

### **Vaši nespokojenost můžete vyjádřit:**

Písemnou formou

- osobní předání
- elektronickou poštou
- prostřednictvím pošty
- schránka na budově střediska

Ústní formou

- předáním informace kterémukoli pracovníkovi střediska LYDIE Český Těšín
- telefonicky

**Jako stěžovatel máte právo zmocnit k podání stížnosti jinou osobu.**

### **Vyřízení stížnosti:**

- řešení na neanonymní stížnost Vám bude zaslána písemně
- řešení na anonymní stížnost bude po dobu 1 měsíce vyvěšena na webových stránkách služby

### **Kontakty pro podávání stížností:**

LYDIE Český Těšín, odlehčovací služby  
Třanovského 1758/10, 737 01 Český Těšín  
tel. 558 712 728, 737 117 998, e-mail: [lydie@slezskadiakonie.cz](mailto:lydie@slezskadiakonie.cz)

#### **Vedoucí oblasti Těšínsko**

Bc. Dagmar Bystroňová DiS.

tel. 734 177 912, e-mail: [d.bystronova@slezskadiakonie.cz](mailto:d.bystronova@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](mailto:ustredi@slezskadiakonie.cz)

---

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

Další možnosti podání stížností:

**Zřizovatel Slezské diakonie**

Slezská církev evangelická a.v.  
Na Nivách 7/259, 737 01 Český Těšín  
tel. 558764 380, e-mail: [sekretariat@sceav.cz](mailto:sekretariat@sceav.cz)

**Kancelář veřejného ochránce práv**

Údolní 658, 602 00 Brno-střed  
tel. 542 542 888, e-mail: [podatelna@ochrance.cz](mailto: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 ČR**

Na Poříčním právu 1/376, 128 01 Praha 2  
tel. 950 191 111, e-mail: [posta@mpsv.cz](mailto:posta@mpsv.cz)

---