

## STÍŽNOSTI NA POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY

- Každý uživatel služby, opatrovník, blízká či jiná osoba má možnost podat stížnost na poskytování sociální služby a to ve lhůtě 1 roku ode dne, kdy nastala situace, která je předmětem stížnosti.
- K podání stížnosti můžete zmocnit jinou osobu.
- Stížnost můžete podat jmenovitě nebo anonymně.
- Podáním stížnosti Vám nebude způsobena žádná újma.

### **STÍŽNOST MŮŽETE PODAT:**

#### ÚSTNĚ

- Osobně kterémukoli pracovníkovi střediska EDEN Český Těšín, Třanovice.
- Telefonicky.

#### PÍSEMNĚ

- Osobně kterémukoli pracovníkovi střediska EDEN Český Těšín, Třanovice.
- Prostřednictvím “Schránky důvěry”, která je umístěna v přízemní na chodbě.
- Vhozením do poštovní schránky.
- Poštou.
- Elektronicky na emailovou adresu.

### **ŘEŠENÍ STÍŽNOSTI:**

- Stížnosti řeší vedoucí služby. Pokud se stížnost týká přímo vedoucího služby, řeší ji vedení Slezské diakonie.
- Následuje prošetření stížnosti: např. pozorováním, dotazováním, studiem dokumentace.
- Anonymní stížnost je projednána na poradě zaměstnanců.

### **VYŘÍZENÍ STÍŽNOSTI:**

- Do 30 dnů Vás budeme písemně informovat o vyřízení Vaší stížnosti. Tato lhůta může být v opodstatněných důvodech prodloužena o dalších 30 dnů. O prodloužení lhůty a jejích důvodech Vás budeme informovat.

- Výsledek šetření anonymní stížnosti bude zveřejněn 10 pracovních dnů na nástěnce střediska před kanceláří.
- Vaše stížnost bude písemně evidovaná včetně způsobu jejího řešení.
- V případě Vašeho zájmu, Vám umožníme nahlížet do dokumentace, kterou k Vaší stížnosti vedeme.
- Pokud bude Vaše stížnost oprávněná, budou zavedena potřebná opatření.

### **KONTAKTY PRO PODÁVÁNÍ STÍŽNOSTÍ:**

#### **EDEN Český Těšín, Třanovice, denní stacionář**

Frýdecká 691/34, 737 01 Český Těšín

Třanovice 188, 739 53

Bc. Dagmar Bystroňová, DiS., vedoucí střediska

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

- tel. 558 746 844, e-mail: [eden@slezkadiakonie.cz](mailto:eden@slezkadiakonie.cz)

#### **Slezská diakonie**

Na Nivách 7/259, 737 01 Český Těšín

#### **Vedení Slezské diakonie**

Mgr. Zuzana Filipková, Ph.D., ředitelka

- tel. 730 166 120, e-mail: [ustredi@slezkadiakonie.cz](mailto:ustredi@slezkadiakonie.cz)

Mgr. Ing. Romana Bělová, náměstkyně ředitelky

- tel: 731 199 480, e-mail: [r.belova@slezkadiakonie.cz](mailto:r.belova@slezkadiakonie.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](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**

- Na Poříčním právu 1/376 128 01 Praha 2

- tel: 950 191 111, e-mail: [posta@mpsv.cz](mailto:posta@mpsv.cz)