



Jak podat stížnost?

Stížnost je projev nespokojenosti s pracovníky, kvalitou nebo způsobem poskytování sociální služby. Pro naše účely nerozlišujeme mezi stížnostmi, podněty a připomínkami.

Stěžovat si může každý - uživatel služby, opatrovník, zaměstnanec nebo jiná osoba.

Kdo může podat stížnost?



1 Uživatelé služeb

Každý uživatel je o právu stěžovat si informován při jednání o službě.

2 Třetí osoby

Opatrovníci, rodinní příslušníci a další zainteresované osoby.

3 Zaměstnanci

Pracovníci, stážisté a dobrovolníci mají stejné právo podávat stížnosti.

4 Zastoupení

Stěžovatel si může zvolit osobu, která bude jednat jeho jménem.

Způsoby podání stížnosti



Ústně

Sdělení pracovníkovi CHB ARCHA během provozní doby nebo vedoucí střediska.



Telefonicky

Stížnost lze podat vedoucí střediska telefonicky.



Písemně

Poštou na adresu střediska, e-mailem nebo osobním předáním pracovníkovi.



Anonymně

Do schránky v prostorách CHB ARCHA, poštou nebo e-mailem.





Lhůty a přijetí stížnosti

Povinnost přijetí

Všichni pracovníci služby jsou povinni přijmout stížnost.

Lhůta pro podání

Stížnost lze podat do 1 roku od vzniku skutečnosti, která je předmětem stížnosti.

Lhůta pro vyřízení

Standardní lhůta je 30 dní od podání. Lze prodloužit o dalších 30 dní.

Práva stěžovatele

1

Právo podat stížnost

Možnost vyjádřit nespokojenost

2

Zastoupení třetí osobou

Nechat se zastupovat při řešení stížnosti

3

Bezodkladné řešení

Rychlé řešení stížnosti v daných lhůtách

4

Korektní řešení

Náprava a opatření při zjištění nedostatků

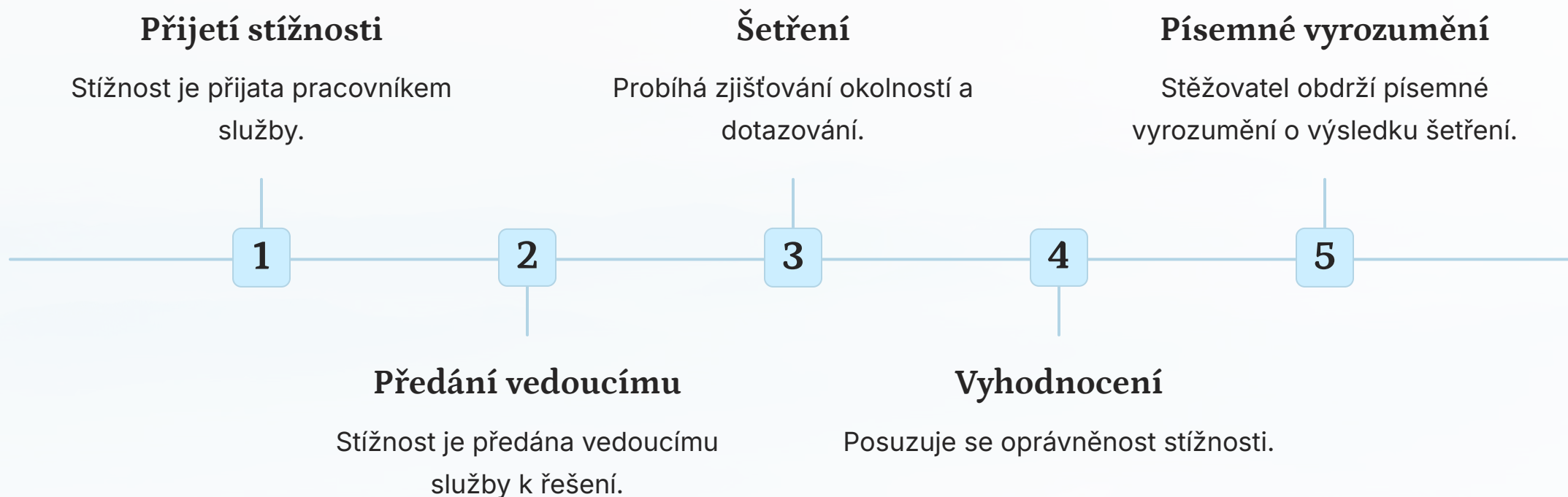
5

Písemné vyrozumění

Informace o výsledku řešení stížnosti písemně



Postup řešení stížností



Kontaktní údaje pro podání stížnosti

Není-li stěžovatel spokojen s řešením podané stížnosti v rámci střediska, popř. jeho stížnost směřuje přímo proti vedení střediska, může se obrátit na nadřízené orgány v rámci Slezské diakonie. Těmito jsou:

Vedoucí služby Archa Český Těšín

Mgr. Martina Frydrychová, DiS.

Tel.: 731 514 698

E-mail:

archa.ct@slezskadiakonie.cz

Vedoucí oblasti Těšínsko

Bc. Dagmar Bystroňová, DiS.

Tel.: 734 177 912

E-mail:

d.bystronova@slezskadiakonie.cz



Další kontaktní údaje



Náměstkyně ředitelky Slezské diakonie

Ing. Mgr. Romana Bélová

Na Nivách 7/259, 737 01 Český
Těšín

Tel.: 731 199 480

E-mail:

r.belova@slezskadiakonie.cz



Mgr. Zuzana Filipková, PhD.

Na Nivách 7/259, 737 01 Český
Těšín

Sekretariát tel.:730 166 120

E-mail:

ustredi@slezskadiakonie.cz



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

Další možnost podání stížností

V případě, že ani u zástupce Slezské diakonie, nebylo vyřešeno stěžovatelovo podání k jeho spokojenosti, popř. podání směřuje proti Slezské diakonii, může se obrátit na jiné nezávislé orgány, kterými jsou:

Veřejný ochránce práv

Adresa: Údolní 658, 602 00 Brno

tel: 542 542 888

E-mail: podatelna@ochrance.cz

Web: www.ochrance.cz



Nejste spokojeni s vyřízením stížnosti?

Pokud nejste spokojeni s vyřízením stížnosti, nebo stížnost nebyla vyřízena ve stanovené lhůtě je možno požádat Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR o prověření vyřízení této stížnosti.

Ministerstvo práce a sociálních věcí

Adresa: Na Poříčném právu 1/376, 128 01 Praha 2

tel: 950 191 111

E-mail: posta@mpsv.cz

