

## **Způsob podání stížnosti na poskytování služby**

Pokud není uživatel spokojen s kvalitou nebo způsobem poskytování služby, má možnost podat podnět, připomínku, stížnost:

### Způsob podání stížnosti:

- *písemně* (v listinné podobě, emailem nebo textovou zprávou) – k rukám kteréhokoliv pracovníka, či do Schránky podnětů, připomínek a stížností na schodišti střediska; pracovník učiní záznam do Evidence podnětů, připomínek, stížností

- *ústně* (přímo nebo telefonicky) – pracovník taktéž učiní záznam do Evidence podnětů, připomínek, stížností

*Forma* podání stížnosti je *volná*, doporučuje se uvést, koho či čeho se stížnost týká, datum, čitelný podpis. Lze použít i formu „zápisu“ dostupnou na nástěnce v konzultační místnosti střediska.

Stížnost je možno podat také *anonymně* – tzn. bez podpisu či jiných identifikačních údajů.

### Řešení stížnosti:

- koordinátor střediska projedná stížnost se všemi zúčastněnými stranami  
- koordinátor střediska podá písemnou zprávu o výsledku řešení stížnosti stěžovateli  
- v případě anonymního podání je *písemná zpráva* o výsledku řešení stížnosti vyvěšena po dobu *30 dnů* na nástěnce umístěné na chodbě střediska.

*Lhůta pro vyřešení je 28 kalendářních dnů.*

### Kontakt pro podání stížnosti:

Služba sociální rehabilitace Rút Krnov, koordinátor střediska Iva Volná, tel.: 734 649 476, email.: [rut.kr.vs@slezskadiakonie.cz](mailto:rut.kr.vs@slezskadiakonie.cz)

### Další kontakty pro podávání stížností:

#### **Vedení oblasti Krnov, Bruntál,**

Hlubčická 8, 794 01 Krnov

Ing. Ludmila Vajdová, tel. 605 864 669, email: [l.vajdova@slezskadiakonie.cz](mailto:l.vajdova@slezskadiakonie.cz);

#### **Vedení Slezské diakonie**

Na Nivách 7/259, 737 01 Český Těšín

Mgr. Zuzana Filipková, Ph.D., ředitelka

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

Mgr. Ing. Romana Bélová, náměstkyně ředitelky

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