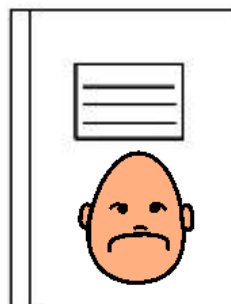


Pravidla pro podávání, vyřizování a evidování stížností

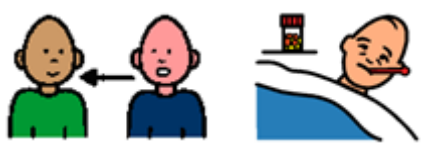


1. PODÁVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

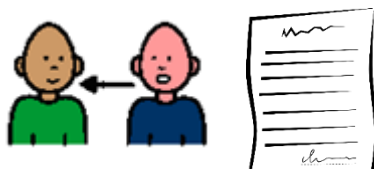


<p>V JAKÝCH SITUACÍCH MŮŽU PODAT STÍŽNOST</p>	<p>KDYŽ NEJSEM SPOKOJENÝ, MŮŽU SI STĚŽOVAT NA POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY (např. na úroveň bydlení, stravy, nabídku volnočasových aktivit, na poskytování dopomoci, na způsob informování uživatelů, na přístup zaměstnanců k uživatelům atd.).</p>   
<p>KDO MŮŽE PODAT STÍŽNOST</p>	<p>STÍŽNOST MOHU PODAT SÁM...</p>  <p>NEBO PROSTŘEDNICTVÍM SVÉHO OPATROVNÍKA ČI PODPŮRCE...</p> 

NEBO PROSTŘEDNICTVÍM MĚ BLÍZKÉ OSOBY, KDYŽ TO SÁM NEDOKÁŽU...



NEBO OSOBA, KTERÉ UDĚLÍM K PODÁNÍ STÍŽNOSTI PLNOU MOC...



NEBO ČLEN DOMÁCNOSTI ČI JINÁ OPRÁVNĚNÁ OSOBA DLE ZÁKONA....

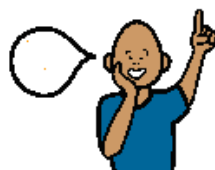


NEBO ZAMĚSTNANEC SLEZSKÉ DIAKONIE.



**JAKÝM
ZPŮSOBEM MŮŽU
PODAT STÍŽNOST**

MŮŽU SI STĚŽOVAT ÚSTNĚ.



MŮŽU SI STĚŽOVAT TELEFONICKY.



Vedoucí střediska DANA KOUKOLOVÁ: 737 789 720
Sociální pracovník Ing. TOMÁŠ VALEK: 734 177 913
Pracovnice: 731 420 016

MŮŽU SI STĚŽOVAT E-MAILEM.



Vedoucí střediska DANA KOUKOLOVÁ:
hosana@slezkadiakonie.cz
Sociální pracovník Ing. TOMÁŠ VALEK:
sp.hosana@slezkadiakonie.cz

MŮŽU SI STĚŽOVAT DOPISEM.



Lázeňský park 463/12, 735 03 Karviná – Lázně Darkov

MŮŽU SI STĚŽOVAT PŘES DATOVOU SCHRÁNKU.



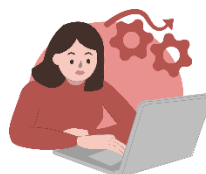
5xnbjgh

MŮŽU SI STĚŽOVAT, ANIŽ BYCH MUSEL UVÁDĚT SVÉ JMÉNO. STÍŽNOST NAPÍŠU NA PAPIR A VHODÍM DO SCHRÁNKY STÍŽNOSTÍ V ŠATNĚ.



**KOMU MŮŽU
PODAT STÍŽNOST**

DANOU STÍŽNOST MŮŽU PODAT **DO 1 ROKU** KTERÉMUKOLIV ZAMĚSTNANCI STŘEDISKA, NEBO PŘÍMO VEDOUcí STŘEDISKA.


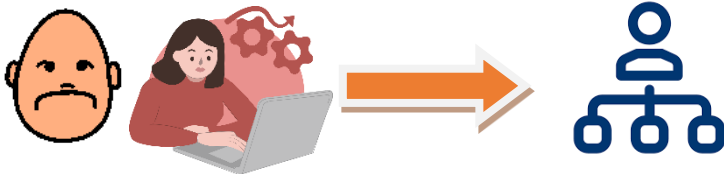

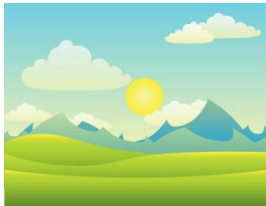


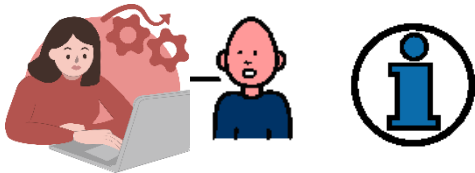


ZAMĚSTNANEC SE MNOU SEPIŠE FORMULÁŘ O PŘIJETÍ STÍŽNOSTI.



2. VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

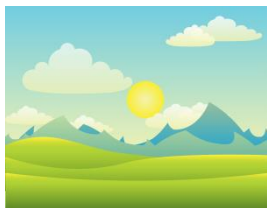
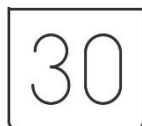


<p>KDO VYŘIZUJE STÍŽNOST</p>	<p>STÍŽNOST VYŘIZUJE VEDOUcí STŘEDISKA.</p>  <p>POKUD SI STĚŽUJI NA VEDOUcí STŘEDISKA, MOU STÍŽNOST VYŘÍDÍ VEDOUcí OBLASTI KARVINSKO</p> 
<p>JAK DLOUHO ČEKÁM NA VYŘÍZENÍ STÍŽNOSTI</p>	<p>MOJE STÍŽNOST BUDE VYŘÍZENÁ DO 30 DNŮ ODE DNE, KDY STÍŽNOST BUDE PODÁNA.</p>    <p>V ODŮVODNĚNÝCH PŘÍPADECH MŮŽE BÝT LHŮTA PRO VYŘÍZENÍ STÍŽNOSTI PRODLOUŽENA NEJVÝŠE O DALŠÍCH 30 DNŮ. DŮVOD PRO PRODLOUŽENÍ MI BUDE PÍSEMNĚ OZNÁMEN.</p> 
<p>INFORMOVÁNÍ O VÝSLEDKU VYŘÍZENÍ STÍŽNOSTI</p>	<p>VEDOUcí STŘEDISKA MĚ BUDE INFORMOVAT O VÝSLEDKU VYŘÍZENÍ MÉ STÍŽNOSTI.</p> 

VEDOUcí STŘEDISKA MI PŘEDÁ FORMULÁŘ S VÝSLEDKEM VYŘÍZENÍ MÉ STÍŽNOSTI.



VÝSLEDEK VYŘÍZENÍ ANONYMNĚ PODANÉ STÍŽNOSTI BUDE VYVĚŠEN NA NÁSTĚNCE V ŠATNĚ **PO DOBU 30 DNÍ**.

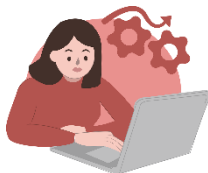


3. EVIDOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ



KDO STÍŽNOST EVIDUJE

VŠECHNY PŘIJATÉ A VYŘÍZENÉ STÍŽNOSTI EVIDUJE VEDOUcí STŘEDISKA V ŠANONU EVIDENCE.



MÁM PRÁVO NAHLÍŽET DO DOKUMENTACE VZTAHUJÍCÍ SE K MÉ STÍŽNOSTI A DĚLATI SI KOPIE ČI OPISY.



4. DALŠÍ MOŽNOSTI, KE KOMU PODAT STÍŽNOST

DALŠÍ MOŽNOSTI PODÁNÍ STÍŽNOSTI

POSKYTOVATEL SOCIÁLNÍ SLUŽBY:

SLEZSKÁ DIAKONIE



VEDOUcí OBLASTI KARVINSKO Ing. Bc. MILANA BAKŠOVÁ



V ALEJI 435, 734 01 KARVINÁ – RÁJ



603 416 882



m.baksova@slezkadiakonie.cz



5xnbjqh

NÁMĚSTKYNĚ ŘEDITELKY SLEZSKÉ DIAKONIE Mgr. Ing. ROMANA BÉLOVÁ



DUKELSKÁ 264/5, 737 01 ČESKÝ TĚŠÍN (budova B)



731 199 480



r.belova@slezkadiakonie.cz



5xnbjqh

ŘEDITELKA SLEZSKÉ DIAKONIE Mgr. ZUZANA FILIPKOVÁ, Ph.D.



DUKELSKÁ 264/5, 737 01 ČESKÝ TĚŠÍN (budova B)



730 166 120



ustredi@slezkadiakonie.cz



5xnbjqh

ZŘIZOVATEL SLEZSKÉ DIAKONIE:

SLEZSKÁ CÍRKEV EVANGELICKÁ A.V.



SCEAV SLEZSKÁ CÍRKEV EVANGELICKÁ
AUGSBURSKÉHO VYZNÁNÍ



NA NIVÁCH 259/7, 737 01 ČESKÝ TĚŠÍN



558 764 380



sekretariat@sceav.cz



ummhqyg

INSTITUCE SLEDUJÍCÍ DODRŽOVÁNÍ LIDSKÝCH PRÁV:

KANCELÁŘ VEŘEJNÉHO OCHRÁNCE PRÁV



ombudsman
veřejný ochránce práv



ÚDOLNÍ 658/39, 602 00 BRNO



542 542 888



podatelna@ochrance.cz



jz5adky

ČESKÝ HELSINSKÝ VÝBOR, z.s.



**ČESKÝ
HELŠINSKÝ
VÝBOR**



ŠTEFÁNIKOVA 216/21, 150 00 PRAHA 5

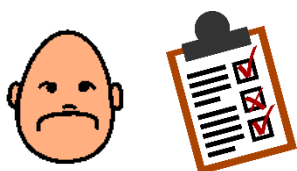


info@helcom.cz

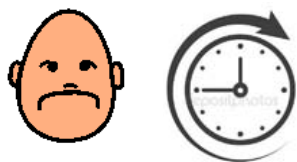
5. MOŽNOST PROŠETŘENÍ VYŘÍZENÍ STÍŽNOSTI MINISTERSTVEM PRÁCE A SOCIÁLNÍCH VĚCÍ

**CO MŮŽU DĚLAT,
KDYŽ NEJSEM
SPOKOJEN
S VÝSLEDKEM
VYŘÍZENÍ
STÍŽNOSTI**

V PŘÍPADĚ, KDYŽ NEJSEM SPOKOJEN S VÝSLEDKEM VYŘÍZENÍ STÍŽNOSTI....



NEBO MOJE STÍŽNOST NEBYLA VYŘÍZENA VE STANOVENÉ LHŮTĚ....



MOHU PODAT **DO 60 DNŮ** ŽÁDOST NA PROŠETŘENÍ VYŘÍZENÍ STÍŽNOSTI NA
MINISTERSTVO PRÁCE A SOCIÁLNÍCH VĚCÍ ČESKÉ REPUBLIKY



**MINISTERSTVO PRÁCE
A SOCIÁLNÍCH VĚCÍ**



NA POŘÍČNÍM PŘÁVU 1/376, 128 00 PRAHA 2



950 191 111



posta@mpsv.cz



sc9aavg