

POSTUP PRO PODÁVÁNÍ A VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

Azylový dům SÁRA Petrovice u Karviné přijímá případné stížnosti nejen jako kritiku své činnosti, ale pracuje s nimi především jako s podněty pro zlepšení svých služeb a inspiracemi pro další práci.

Na kvalitu a způsob poskytování sociální služby v azylovém domě SÁRA Petrovice u Karviné může podat stížnost:

- uživatel, kterému je nebo byla poskytována sociální služba,
- zákonný zástupce, opatrovník nebo podpůrce uživatele, kterému je nebo byla poskytována sociální služba,
- osoba blízká, nemůže-li stížnost podat uživatel, kterému je nebo byla poskytována sociální služba s ohledem na jeho zdravotní stav anebo proto, že zemřel,
- osoba zmocněná uživatelem, kterému je nebo byla poskytována sociální služba,
- člen domácnosti uživatele, kterému je nebo byla poskytována sociální služba, oprávněný k zastupování tohoto uživatele dle občanského zákoníku,
- zaměstnanec poskytovatele sociálních služeb, pokud zaznamenal nevhodné chování svých kolegů, resp. měl by připomínky ke způsobu poskytování služby (dále jen „stěžovatel“).

Stížnost může být podána:

1) Ústně

- Uživatel smí stížnost sdělit jakémukoliv pracovníkovi azylového domu. Pracovník, který ústní stížnost přijímá, musí vyhotovit zápis do Individuálního záznamu o průběhu služby daného uživatele, v němž pokud možno doslova odcituje znění stížnosti. O této skutečnosti pak neprodleně informuje pracovníka oprávněného k vyřízení stížnosti.
- V případě, že se nejedná o uživatele, musí pracovník vyhotovit zápis v němž pokud možno doslova odcituje znění stížnosti. Pro vyhotovení tohoto zápisu pracovník použije „*Formulář pro přijetí stížnosti*“. Tento zápis poté neprodleně předá pracovníkovi oprávněnému k vyřízení stížnosti.

2) Písemně

- Stížnost může být napsána na listu papíru, případně je možné ji sepsat na „*Formulář pro přijetí stížnosti*“, který je kdykoliv k dispozici u službukonajícího pracovníka. Stížnost je možné předat kterémukoliv pracovníkovi azylového domu nebo je možné vhodit ji do schránky na „Stížnosti a podněty“, která se nachází na zdi v přízemí vedle vchodu do společenské místnosti
- Stížnost – dopis může být zaslán na adresu SÁRA Petrovice u Karviné, azylový dům, Petrovice u Karviné čp. 616, 735 72 Petrovice u Karviné
- Stížnost elektronická může být zaslána na email vedoucího pracovníka azylového domu - vedouci.ad@slezskadiakonie.cz

- Anonymní stížnost může být vhozena do schránky na „Stížnosti a podněty“, která se nachází na zdi v přízemí vedle vchodu do společenské místnosti.

3) **Telefonicky**

Telefonické stížnosti přijmou pracovníci azylového domu na číslech:

605 292 991	SÁRA Petrovice u Karviné, azylový dům - vedoucí pracovník Volající bude hovořit přímo s vedoucím pracovníkem azylového domu.
734 183 888 734 183 889	SÁRA Petrovice u Karviné, azylový dům - sociální pracovník Volající bude hovořit s některým ze sociálních pracovníků, přičemž sociální pracovník má za povinnost stížnost neprodleně předat vedoucímu azylového domu.
734 183 890	SÁRA Petrovice u Karviné, azylový dům - kancelář pracovníků v sociálních službách Volající bude hovořit s některým z pracovníků azylového domu, přičemž pracovník má za povinnost stížnost neprodleně předat vedoucímu azylového domu.

4) **Zprostředkovaně**

- Stížnost může být podána i jinou osobou jednající jeho jménem, zájemce/uživatel si přizve k podání stížnosti nezávislého zástupce.

Postup pro vyřízení stížnosti:

- Stížnosti přijme jakýkoliv pracovník azylového domu SÁRA Petrovice u Karviné.
- Stížnosti vhozené do schránky na „Stížnosti a podněty“ jsou vybírány vedoucím pracovníkem azylového domu, a to 1x týdně.
- Písemné sdělení o vyřízení stížnosti je předáváno stěžovateli buď osobně / poštou v listinné podobě anebo elektronicky.
- V případě anonymní stížnosti bude písemná odpověď vyvěšena na nástěnce střediska s informacemi o Slezské diakonii po dobu 15 kalendářních dnů.
- Lhůta pro vyřízení stížnosti je 30 dnů ode dne, kdy byla stížnost doručena.
- V případě, že vedoucí pracovník azylového domu usoudí, že z vážných důvodů nebude možné na stížnost odpovědět ve lhůtě 30 dnů od jejího doručení, neprodleně o tomto stěžovatele uvědomí, případně na nástěnce s informacemi o Slezské diakonii vyvěsí oznámení o přijetí stížnosti a o prodloužení lhůty, v níž bude vyřízena.
- Podání stížnosti nesmí být na újmu stěžovateli, nebo uživateli, kterému je nebo byla poskytována sociální služba, již se stížnost týká.
- Stížnost je možné podat nejpozději do 1 roku ode dne, kdy nastala skutečnost, která je předmětem stížnosti.
- Na konkrétní stížnost je možné nahlédnout, a to do dokumentace podaných stížností, která je uchována u vedoucího pracovníka azylového domu. Dle potřeby je možné vystavit kopii prošetření stížnosti.
- V případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti je možné se obrátit na nadřízený orgán poskytovatele, tzn. na Ministerstvo práce a sociálních věcí nebo na nezávislou instituci sledující dodržování lidských práv s podnětem na prověření postupu při vyřizování stížnosti.

KONTAKTY PRO PODÁVÁNÍ STÍŽNOSTÍ:

Vedoucí pracovník azylového domu SÁRA Petrovice u Karviné Bc. Martina Wiśniowska
adresa: Petrovice u Karviné čp. 616, 735 72 Petrovice u Karviné
telefon: 605 292 991
email: vedouci.ad@slezskadiakonie.cz

Vedoucí Oblasti Karvinsko Ing., Bc. Milana Bakšová
adresa: V Aleji 435, 734 01 Karviná – Ráj
telefon: 603 416 882
email: m.baksova@slezskadiakonie.cz

Slezská diakonie
Na Nivách 259/7, 737 01 Český Těšín

Vedení Slezské diakonie
Ředitelka Slezské diakonie Mgr. Zuzana Filipková, Ph.D.
telefon: 730 166 120
email: ustredi@slezskadiakonie.cz

Náměstkyně ředitelky Mgr. Ing. Romana Bělová
telefon: 731 199 480
email: r.belova@slezskadiakonie.cz

Další možnosti podání stížnosti:

Zřizovatel Slezské diakonie Slezská církev evangelická a.v.
adresa: Na Nivách 259/7, 737 01 Český Těšín
telefon: 558 764 380
email: sekretariat@sceav.cz

Kancelář veřejného ochránce práv – ombudsman
adresa: Údolní 39, 602 00 Brno
telefon: 542 542 888 ve dnech pondělí až pátek
email: podatelna@ochrance.cz

V případě nesouhlasu stěžovatele s vyřízením stížnosti nebo v případě, kdy stížnost nebyla vyřízena ve stanovené lhůtě, je možné požádat Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR o prověření vyřízení této stížnosti.

Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR
adresa: Na Poříčním právu 1/376, 128 01 Praha 2
telefon: 950 191 111,
e-mail: posta@mpsv.cz