

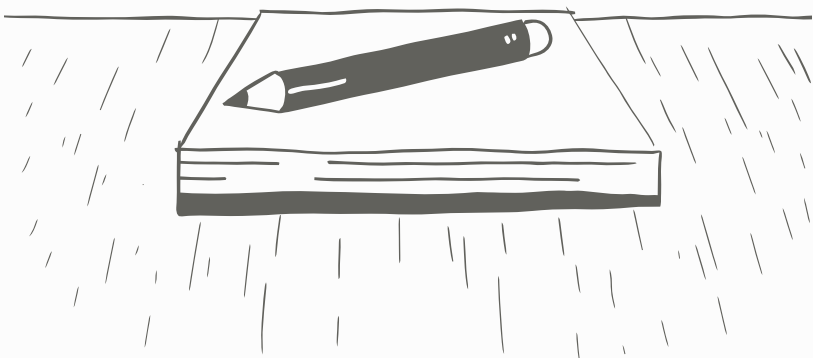


# Jak si můžu stěžovat?

Stěžovat si na sociální službu může každý .

Stěžovat si lze ústně, telefonicky nebo písemně.

# Co je to stížnost?



## **Když se vám něco nelíbí**

Nejste s něčím spokojeni.

## **Když vás něco trápí**

Někdo vám ublížil nebo vás něco rozrušilo.

## **Když chcete něco změnit**

Máte nápad, jak něco udělat lépe.

# Komu můžete říct o svém problému?



## Pracovníkovi NOE Ostrava

Řekněte to někomu,  
komu věříte a kdo  
vám pomáhá.



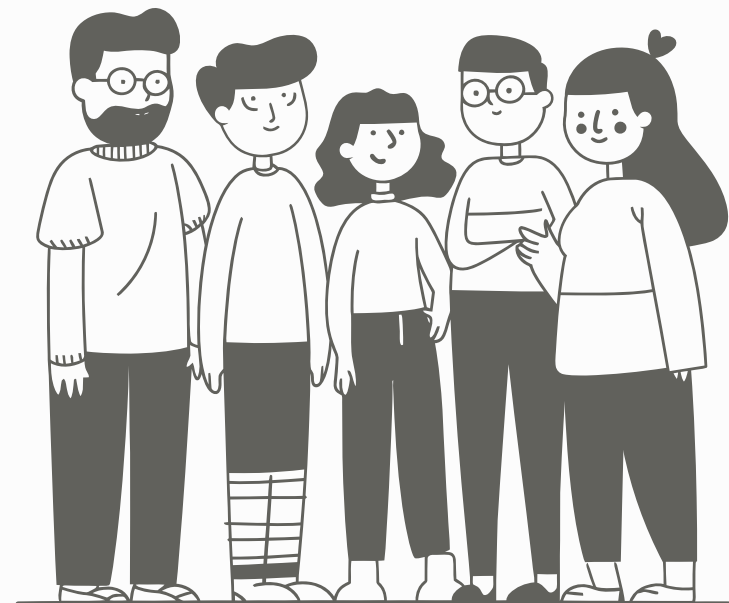
## Vedoucímu zařízení

Je to osoba, která  
má na starosti celé  
zařízení.



## Rodině nebo opatrovníkovi

Rodina nebo  
opatrovník vám  
mohou také pomoci.



# Jak můžete podat stížnost?



## Ústně (říct to)

Můžete říct svůj problém komukoliv z PSB NOE. Použijte vlastní slova.



## Telefonicky

Můžete zavolat pracovníkovi a sdělit mu svou stížnost.



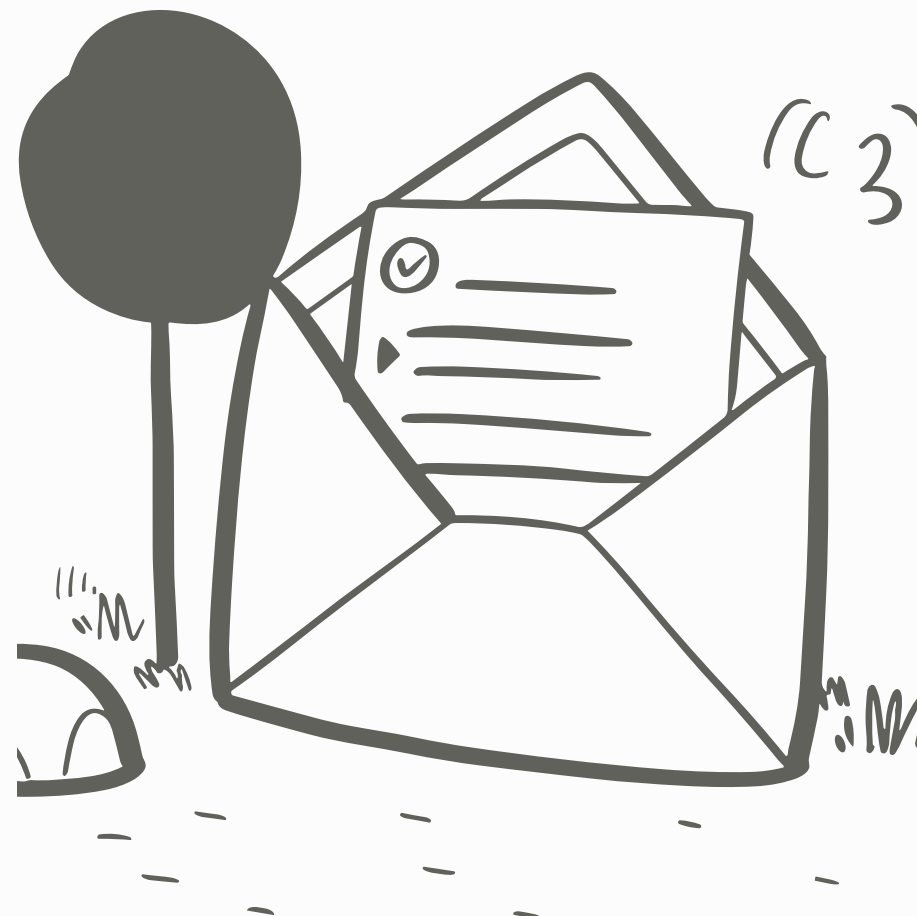
## Písemně (napsat to)

Můžete napsat svůj problém na papír a poslat poštou na adresu NOE Ostrava. Také můžete stížnost zaslat emailem.



## Anonymně

Vhodit stížnost do poštovní schránky NOE Ostrava, která je umístěna na budově chráněného bydlení ARCHA Ostrava.





# Co se stane po podání stížnosti?

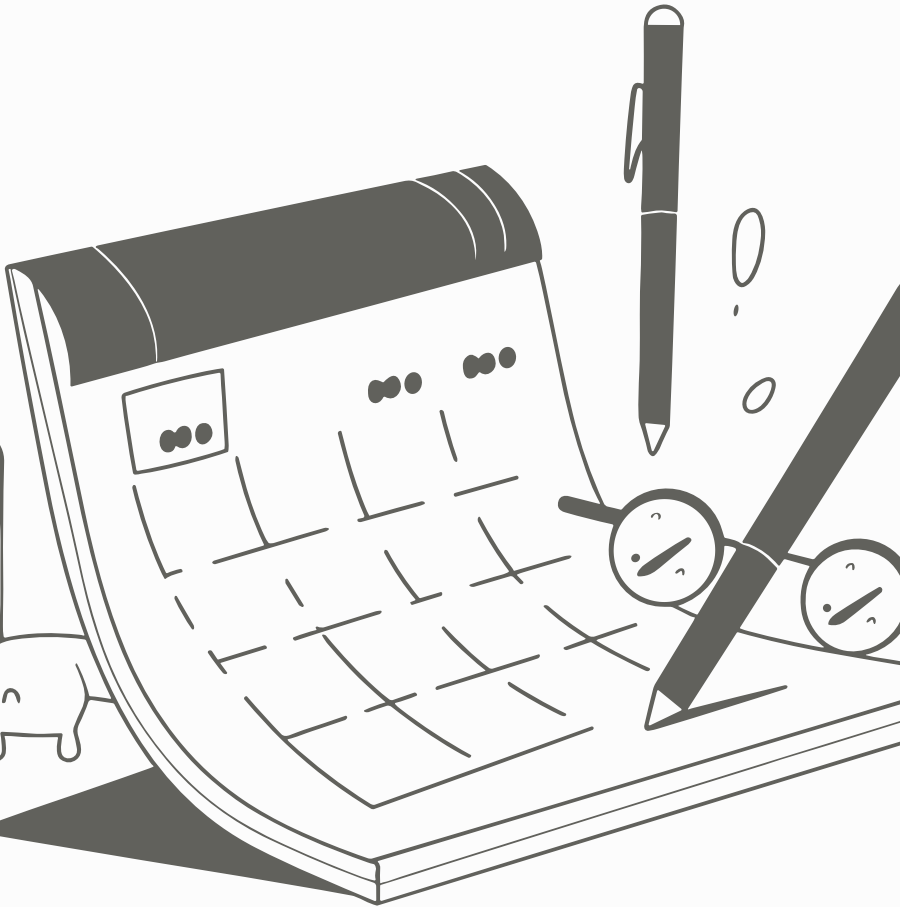
## **Pověřený pracovník si s vámi promluví**

Sedne si s vámi a vyslechne vás.

## **Dostanete odpověď**

Pověřený pracovník vám řekne, jak váš problém vyřešil.

# Jaká je lhůta pro vyřízení stížnosti?



## Přijetí stížnosti

Stížnost je přijata a evidována.

1

## Prodloužení lhůty

Lhůta pro vyřízení může být prodloužena o dalších 30 dnů.

2

3

## Vyřízení do 30 dnů

Stížnost musí být vyřešena do 30 dnů od přijetí.

# Na koho se můžete obrátit?

## Vedoucí NOE Ostrava

**Pavel Schwarz, S. T. B.**

Tel: 731 128 449

E-mail:

**[vedouci.archa@lsezskadiako  
nie.cz](mailto:vedouci.archa@lsezskadiako<br/>nie.cz)**

## Sociální pracovník

**Bc. Kristýna Gajdová, DiS.**

Tel: 739 529 225

E-mail:

**[noe.ostrava@slezskadiako  
nie.cz](mailto:noe.ostrava@slezskadiako<br/>nie.cz)**



# Možnosti, kam se obrátit:

Pokud nejste spokojeni s řešením stížnosti nebo máte výhrady k vedení střediska NOE Ostrava, můžete se obrátit na další vedoucí pracovníky Slezské diakonie nebo na nezávislé orgány.



## Vedoucí oblasti Ostravsko

Bc. Renáta Motyková, DiS.

Štramberská 1871/47, Ostrava

Tel.: 733 142 429

E-mail: [r.motykova@slezskadiakonie.cz](mailto:r.motykova@slezskadiakonie.cz)



## Ředitelka Slezské diakonie

Mgr. Zuzana Filipková, PhD.

Tel: 730 166 120

Email: [ustredi@slezskadiakonie.cz](mailto:ustredi@slezskadiakonie.cz)



## Náměstkyně ředitelky Slezské diakonie

Mgr. et Ing. Romana Bělová

Tel: 731 199 480

E-mail: [r.belova@slezskadiakonie.cz](mailto:r.belova@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](mailto:sekretariat@sceav.cz)



# Další důležité kontakty

Nesouhlasíte s vyřešením stížnosti? Požádejte Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR o ověření do 60 dnů od obdržení zprávy o řešení stížnosti.

## **Ministerstvo práce a sociálních věcí**

Na Poříčnickém právu 1/376, 128 00 Praha 2

Tel: 950 191 111 (spojovatelka)

E-mail: [\*\*posta@mpsv.cz\*\*](mailto:posta@mpsv.cz)

Datová schránka: sc9aavg

