

JAK PODAT STÍŽNOST NA POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY

Jako uživatel služby, pečující nebo zastupující osoba nebo osoba z řad veřejnosti máte právo vyjádřit svoji nespokojenost s poskytovanou sociální službou TABITA Třinec, osobní asistence.

Námět, připomínka a stížnost je pracovníky služby vnímána jako určitý zdroj informací o službě, způsob vnímání a chápání služby uživatelem či jeho blízkou/zastupující osobou a veřejností. Stížnost chápeme jako prostředek k poukázání na slabá místa poskytované služby, jako možnost poučení se z vlastních chyb a příležitost ke zvolení vhodné nápravy a zkvalitňování poskytované služby.

Vaši nespokojenost můžete VYJÁDŘIT

PÍSEMNĚ a využít

- k tomu určenou schránku Námětů, připomínek a stížností, která je umístěna na budově sídla služby na adrese Smetanova 523, 739 61 Třinec
- poštovní služby s doručením na stejnou adresu, případně osobní předání kterémukoli pracovníkovi služby TABITA Třinec, osobní asistence
- elektronickou poštu služby: asistence.respit@slezkadiakonie.cz.

ÚSTNĚ

- předáním informace kterémukoli pracovníkovi služby TABITA Třinec, osobní asistence při osobním setkání na adrese Smetanova 523, 739 61 Třinec
- telefonicky na čísle 739 525 242 (605 292 995).

Jako stěžovatel máte právo zmocnit k podání stížnosti jinou osobu.

JAK VYPADÁ PŘIJETÍ A VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTI U NÁS

- Pověřený pracovník Váš námět, připomínku, stížnost zaeviduje.
- Stížností se zabývá vedoucí služby, která musí zahájit proces řešení do 7 dnů ode dne zaevidování stížnosti.
- Vedoucí služby má povinnost odpovědět písemně na každou stížnost ve lhůtě do 30 kalendářních dnů ode dne zaevidování stížnosti.

Způsob prověřování stížnosti:

- Dotazování zúčastněných;
Pokud si přejete, můžete být přizváni k individuálnímu jednání.
- Zjišťování okolností
- Práce s dokumentací
- Nezávislé posouzení
- Pozorování apod.

Dle závažnosti, např. zvláště hrubé porušení pracovní kázně ze strany pracovníka, střet zájmů, stížnost na vedoucího pracovníka sleduje celý postup vyřizování stížností nezávislý pracovník Slezské diakonie. Tento pracovník bude zárukou objektivního posouzení a vyřízení stížností.

ŘEŠENÍ

- neanonymní stížnosti Vám bude zaslán písemně.
- anonymní stížnosti bude
 - ✓ po dobu 1 měsíce vyvěšeno na webových stránkách služby
 - ✓ předáno všem uživatelům služby bez ohledu na to, zda uživatel nebo jiná osoba byla či nebyla potenciálním stěžovatelem.

Pokud nebudete s řešením nebo jeho průběhem spokojeni, máte právo se odvolat do 30 dnů od doručení vyřízení stížnosti, a to písemnou formou.

KONTAKTY pro podávání stížností

Slezská diakonie

Na Nivách 7, 737 01 Český Těšín

- Bc. Ivana Andrášková, DiS., vedoucí střediska TABITA
Tel. 739 525 242; e-mail: asistence.respit@slezskadiakonie.cz
- Mgr. Halina Pientoková, DiS., vedoucí oblasti Pobeskydí
Tel. 737 212 774; e-mail: h.pientokova@slezskadiakonie.cz

Vedení Slezské diakonie

- Mgr. Zuzana Filipková, Ph.D., ředitelka
tel. 730 166 120: ustredi@slezskadiakonie.cz
- Mgr. et Ing. Romana Bělová, náměstkyně ředitelky
Tel. 731 199 480, e-mail: r.belova@slezskadiakonie.cz

Další možnosti podání stížností

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 39, 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

Lhůta pro prověření stížnosti je 60 dnů.