

**MÁTE PRÁVO PODAT STÍŽNOST**

**Stížnost**

Na kvalitu a způsob poskytování sociálních služeb 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 sociální služba poskytována, s ohledem na svůj zdravotní stav nebo 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 osoby podle občanského zákoníku, nebo
* **zaměstnanec poskytovatele sociálních služeb**, pokud zaznamenal nevhodné chování svých kolegů, resp. měl by připomínky ke způsobu poskytování služby (dále jen „stěžovatel“).

**Jak si můžu stěžovat?**

**Způsoby podání stížností**

Osobně

Stížnost je možné osobně předat kterémukoliv pracovníkovi služby.

Telefonicky

Telefonické stížnosti přijmou pracovníci na číslech:

* *737 262 051, 737 262 052, 605 845 182, 731 197 434, 731 128 447*

– SOCIÁLNÍ ASISTENCE Karviná, Orlová, pracovníci služby;

 volající bude hovořit s některým z pracovníků, přičemž pracovník má

 povinnost stížnost neprodleně předat vedoucí služby,

* 604 642 991 – vedoucí střediska II Iveta Kuczerová;

 volající tak bude hovořit přímo s vedoucí služby,

* 603 416 882 – vedoucí Oblasti Karvinsko, Ing. Bc. Milana Bakšová;

 na tomto telefonním čísle mohou osoby podávat stížnost na vedoucí služby

 SOCIÁLNÍ ASISTENCE Karviná, Orlová

Prostřednictvím e-mailu

Stížnost mohou osoby zasílat rovněž prostřednictvím e-mailu na adresy:

* *soc.asistence.ka@slezskadiakonie.cz, soc.asistence2.ka@slezskadiakonie.cz*

*soc.asistence3.ka@slezskadiakonie.cz, soc.asistence4.ka@slezskadiakonie.cz*

*soc.asistence.or@slezskadiakonie.cz*

Vedoucí služby má přístup k těmto e-mailům:

* *sa.vedouci.ka@slezskadiakonie.cz*

Stížnost na vedoucí SOCIÁLNÍ ASISTENCE Karviná, Orlová pak může být zaslána na e-mail vedoucí Oblasti Karvinsko nebo na ústředí Slezské diakonie:

* *m.baksova@slezskadiakonie.cz*
* *ustredi@slezskadiakonie.cz*

Prostřednictvím dopisu

Stížnost lze poštou zaslat na adresu střediska:

Slezská diakonie, SOCIÁLNÍ ASISTENCE Karviná, Orlová

V Aleji 435, 734 01 Karviná-Ráj

Veškerou došlou korespondenci přebírá vedoucí služby Iveta Kuczerová.

Stížnost na vedoucí SOCIÁLNÍ ASISTENCE Karviná, Orlová lze zaslat k rukám vedoucí Oblasti Karvinsko Ing. Bc. Milany Bakšové na stejnou adresu.

Osoby, které chtějí podat stížnost na kvalitu nebo způsob poskytování služby, mohou rovněž využít viditelně označenou schránku na podání stížnosti, na chodbě před kanceláří pracovníků Sociální asistence na adrese V Aleji 435, Karviná-Ráj. Schránka je přístupná v době poskytování služby.

Každá osoba, která se rozhodne podat na kvalitu nebo způsob poskytování služby stížnost,

má právo učinit tak anonymně.

**V případě, že nebudete spokojen s výsledkem vyřízení stížnosti, můžete se odvolat k dalším vedoucím pracovníkům Slezské diakonie, a to v tomto pořadí:**

**Slezská diakonie**

Na Nivách 7/259, 737 01 Český Těšín

**Vedení Slezské diakonie**

Mgr. Zuzana Filipková, Ph.D., ředitelka

- tel. 730 166 120, e-mail: ustredi@slezskadiakonie.cz

Mgr. Ing. Romana Bélová, náměstkyně ředitelky

 - tel: 731 199 480, e-mail: 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

**Jak dlouho se stížnost vyřizuje?**

**Lhůta pro vyřízení stížnosti je 30 dnů ode dne, kdy byla stížnost doručena poskytovali.** Odpověď na stížnost musí tedy vedoucí služby odeslat či vyvěsit na nástěnce nejpozději do 30 dnů od převzetí stížnosti.

Jestliže vedoucí služby usoudí, že z vážných důvodů nebude možné na stížnost odpovědět ve lhůtě 30 dnů od jejího obdržení, neprodleně o tomto stěžovatele uvědomí, případně na nástěnku vyvěsí oznámení o přijetí stížnosti a lhůtě, v níž bude vyřízena. Prodlení musí vždy odůvodnit. Jako vážný důvod prodloužení lhůty na vyřízení stížnosti pracovníci služby považují např. nutnost důkladně prošetřit nevhodné chování pracovníka, způsob poskytování služby apod.

Odpověď na **anonymní stížnost bude vyvěšena na nástěnce, která je umístěna vedle schránky pro podání anonymní stížnosti na chodbě vedle kanceláře pracovníků.** Odpověď zde bude viset po dobu jednoho měsíce.

**Stížnosti dětí**

Nelíbí se ti způsob nebo kvalita poskytovaných služeb, přístup pracovníků? Zkrátka, vadí ti něco?

*Pak neváhej a využij svého práva* ***PODAT STÍŽNOST!***



**Stěžovat si můžeš těmito způsoby:**

* osobní návštěvou u vedoucího střediska
* telefonicky, e-mailem
* písemně na adrese: SOCIÁLNÍ ASISTENCE Karviná, Orlová, V Aleji 435, 734 01 Karviná - Ráj
* zprostředkovaně v zastoupení rodičů, příbuzných, známých
* anonymně telefonicky, písemně nebo prostřednictvím schránky na chodbě střediska V Aleji 435, Karviná-Ráj

**Kdo stížnosti vyřizuje?**

* Vedoucí střediska: Iveta Kuczerová, V Aleji 435, 734 01 Karviná-Ráj, tel. 604 642 991, *sa.vedouci.ka@slezskadiakonie.cz*
* Vedoucí oblasti Karvinsko: Ing. Bc. Milana Bakšová, V Aleji 435, 734 01 Karviná- Ráj, tel. 603 416 882, *m.baksova@slezskadiakonie.cz*

**Tvoje stížnost bude vyřízena do 30 dnů od jejího podání.**

**Pokud nebudeš spokojen/a s vyřízením stížnosti, můžeš se odvolat k:**

**Slezská diakonie**

Na Nivách 7/259, 737 01 Český Těšín

**Vedení Slezské diakonie**

Mgr. Zuzana Filipková, Ph.D., ředitelka

- tel. 730 166 120, e-mail: ustredi@slezskadiakonie.cz

Mgr. Ing. Romana Bélová, náměstkyně ředitelky

 - tel: 731 199 480, e-mail: 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