

**MÁTE PRÁVO PODAT STÍŽNOST**

**Osoba oprávněná podat stížnost**

Na kvalitu a způsob poskytování sociálních služeb v OBČANSKÉ PORADNĚ Karviná 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“).

**Způsoby podání stížností**

Osobně

Stížnost je možné osobně předat kterémukoliv pracovníkovi poradny.

Telefonicky

Telefonické stížnosti přijmou pracovníci poradny na číslech:

* *734 645 272* – OBČANSKÁ PORADNA Karviná, kancelář pracovníků;

volající bude tedy pravděpodobně hovořit s některým z pracovníků, přičemž pracovník má povinnost stížnost neprodleně předat vedoucí poradny,

* 604 642 991 – OBČANSKÁ PORADNA Karviná, vedoucí poradny Iveta Kuczerová;

volající tak bude hovořit přímo s vedoucí poradny,

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

na tomto telefonním čísle mohou osoby podávat stížnost na vedoucí OBČANSKÉ PORADNY Karviná.

Prostřednictvím e-mailu

Stížnost mohou osoby zasílat rovněž prostřednictvím internetu na adresy:

* [*obcan.ka@slezskadiakonie.cz*](mailto:obcan.ka@slezskadiakonie.cz)*,* [*obcan.ka2@slezskadiakonie.cz*](mailto:obcan.ka2@slezskadiakonie.cz)

[*vedouci.obcan.ka@slezskadiakonie.cz*](mailto:vedouci.obcan.ka@slezskadiakonie.cz)

Vedoucí poradny má přístup k těmto e-mailům:

* [*vedouci.obcan.ka@slezskadiakonie.cz*](mailto:vedouci.obcan.ka@slezskadiakonie.cz), [*obcan.ka@slezskadiakonie.cz*](mailto:obcan.ka@slezskadiakonie.cz)

Stížnost na vedoucí OBČANSKÉ PORADNY Karviná pak může být zaslána na e-mail vedoucí Oblasti Karvinsko nebo na ústředí Slezské diakonie:

* [*m.baksova@slezskadiakonie.cz*](mailto:m.baksova@slezskadiakonie.cz)*,* [*ustredi@slezskadiakonie.cz*](mailto:ustredi@slezskadiakonie.cz)

Prostřednictvím dopisu

Stížnost lze poštou zaslat na adresu střediska:

Slezská diakonie, OBČANSKÁ PORADNA

V Aleji 435, 734 01 Karviná-Ráj

Veškerou došlou korespondenci přebírá vedoucí poradny Iveta Kuczerová.

Stížnost na vedoucí OBČANSKÉ PORADNY Karviná 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 schránku „Podněty, stížnosti, Připomínky, ale také Vaše pochvaly. ZDE MŮŽETE VHODIT dotazník spokojenosti se službou“.Schránka je umístěna v čekárně poradny a je přístupná v úředních hodinách občanské poradny.

Každá osoba, která se rozhodne podat na kvalitu nebo způsob poskytování služby poradny 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](mailto:ustredi@slezskadiakonie.cz)

Mgr. Ing. Romana Bélová, náměstkyně ředitelky

 - tel: 731 199 480, e-mail: [r.belova@slezskadiakonie.cz](mailto: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](mailto:sekretariat@sceav.cz)

**Kancelář veřejného ochránce práv**

Údolní 658, 602 00 Brno-střed

- tel: 542 542 888, e-mail: [podatelna@ochrance.cz](mailto: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](mailto: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, jejíž adresát je anonymní, vyvěsí pracovníci poradny na veřejně přístupném místě (na nástěnce v čekárně poradny, případně také v konzultovně) po dobu 1 měsíce.