**PROTOKOL O PODÁNÍ STÍŽNOSTI**

RÚT Ostrava, sociální rehabilitace

Štramberská 2871/47, Ostrava, 703 00

**A) Stížnost na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby**

|  |  |
| --- | --- |
| **Datum podání stížnosti:** |  |
| **Jméno a příjmení stěžovatele/zástupce (nepovinný údaj):** |  |
| **Obsah stížnosti:** | |

**Způsob písemného vyrozumění stěžovatele o vyřízení stížnosti:**

|  |
| --- |
| **doporučeně poštou na adresu:** |
| **e-mailem na adresu:** |
| **osobně v kanceláři střediska RÚT Ostrava, sociální rehabilitace:** |

U anonymní stížnosti (bez uvedení jména a příjmení stěžovatele/zástupce) bude písemné vyrozumění vyvěšeno na nástěnce na veřejně přístupném místě, v kanceláři nebo konzultační místnosti střediska RÚT Ostrava, sociální rehabilitace.

**B) Záznam o přijetí stížnosti**

|  |  |
| --- | --- |
| **Datum přijetí stížnosti:** |  |
| **Jméno a příjmení pracovníka RÚT,  který stížnost přijal** |  |
| **Forma podání:** | ☐ ústní ☐ písemná ☐ telefonická  ☐ e-mailem ☐ anonymní |
| **Datum předání stížnosti k vyřízení:** |  |
| **Jméno a příjmení pracovníka RÚT,  který bude stížnost vyřizovat:** |  |
| **Doplňující údaje** (další zúčastněné osoby, doložené posudky, důkazy apod.): | |
|  | |

**Část C – Záznam o vyřízení stížnosti**

|  |  |
| --- | --- |
| **Jméno a příjmení stěžovatele / zástupce:** |  |
| **Jméno a příjmení pracovníka RÚT,  který stížnost přijal:** |  |
| **Jméno a příjmení pracovníka RÚT,  který stížnost vyřizuje:** |  |
| **Datum vyřízení stížnosti:** |  |
| **Předmět stížnosti:** |  |
| **Způsob prošetření stížnosti:** |  |
| **Výsledek vyřízení stížnosti:** |  |
| **Přijatá opatření:** |  |

Pokud stěžovatel nebude spokojen s výsledkem prošetření stížnosti, může se odvolat, a to následovně:

* Bc. Renáta Motyková**,** vedoucí oblasti Ostravsko

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

-tel. 733 142 429

-adresa: Štramberská 2871/47, Ostrava, 703 00;

* Mgr. Zuzana Filipková, PhD., ředitelka

-e-mail: ustredi@slezskadiakonie.cz

-tel. 730 166 120

* Mgr. Ing. Romana Bélová, náměstekyně ředitele

-e-mail: [r.belova@slezskadiakonie.cz](mailto:r.nedelova@slezskadiakonie.cz)

-tel: 731 199 480

* Slezská církev evangelická a.v.

Na Nivách 7/259, 737 01  Český Těšín

-tel: 558 764 380

-e-mail: sekretariat@sceav.cz

Nesouhlasí-li stěžovatel s vyřízením stížnosti nebo nebyla-li stížnost vyřízena ve stanovené lhůtě, může ve lhůtě 60 dnů ode dne doručení informace o způsobu jejího vyřízení nebo od uplynutí stanovené lhůty požádat ministerstvo o prověření vyřízení této stížnosti; v žádosti stěžovatel uvede důvod, proč žádá o prověření vyřízení stížnosti.

* Ministerstvo práce a sociálních věcí

-adresa: Na Poříčním právu 376/1, 128 01 Praha 2

-e-mail: posta@mpsv.cz

Ministerstvo prověří vyřízení stížnosti do 60 dnů ode dne, kdy mu byla žádost doručena nebo do 90 dnů ode dne, kdy mu byla žádost doručena, jestliže je třeba vyžádat si vyjádření orgánů veřejné správy, případně fyzických a právnických osob, jejichž činnost souvisí s poskytováním sociální služby.

Další nezávislý orgán:

* Krajský úřad Moravskoslezského kraje

-adresa: 28. října 2771/117, 702 00 Ostrava

-e-mail: [posta@msk.cz](mailto:posta@msk.cz)

-datová schránka: Moravskoslezský kraj, ID: 8x6bxsd.

* Kancelář Veřejného ochránce práv

-adresa: Údolní 39, 602 00 Brno

-e-mail: podatelna@ochrance.cz, [www.ochrance.cz](http://www.ochrance.cz)

-tel: 542 542 888

|  |  |
| --- | --- |
| **Datum odeslání nebo osobního předání Záznamu o vyřízení stížnosti:** |  |