

HANNAH Orlová, azylový dům

Klášterní 367, 735 11 Orlová Město

**POSTUP PRO PODÁVÁNÍ A VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ**

Azylový dům HANNAH Orlová přijímá případné stížnosti nejen jako kritiku své činnosti, ale pracuje s nimi především jako s podněty pro zlepšení svých služeb a inspiracemi pro další práci.

Na kvalitu a způsob poskytování sociální služby v azylovém domě HANNAH Orlová 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 poskytována sociální služba s ohledem na jeho zdravotní stav anebo 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 dle občanského zákoníku,
* zaměstnanec poskytovatele sociálních služeb, pokud zaznamenal nevhodné chování svých kolegů, resp. měl by připomínky ke způsobu poskytování služby (dále jen „stěžovatel“).

**Stížnost může být podána:**

1. **Ústně**
* Uživatel smí stížnost sdělit jakémukoliv pracovníkovi azylového domu. Pracovník, který ústní stížnost přijímá, musí vyhotovit zápis do Individuálního záznamu o průběhu služby daného uživatele, v němž pokud možno doslova odcituje znění stížnosti. O této skutečnosti pak neprodleně informuje pracovníka oprávněného k vyřízení stížnosti.
* V případě, že se nejedná o uživatele, musí pracovník vyhotovit zápis v němž pokud možno doslova odcituje znění stížnosti. Pro vyhotovení tohoto zápisu pracovník použije *„Formulář pro přijetí stížnosti”.* Tento zápis poté neprodleně předá pracovníkovi oprávněnému k vyřízení stížnosti.
1. **Písemně**
* Stížnost může být napsána na listu papíru, případně je možné ji sepsat na *„Formulář pro přijetí stížnosti“*, který je kdykoliv k dispozici u službukonajícího pracovníka. Stížnost je možné předat kterémukoliv pracovníkovi azylového domu nebo je možné vhodit ji do schránky na „Stížnosti a podněty“, která se nachází na zdi v 1 NP naproti schodiště nahoru.
* Stížnost – dopis může být zaslán na adresu HANNAH Orlová, azylový dům, Klášterní 367, 735 11 Orlová Město
* Stížnost elektronická může být zaslána na email vedoucího pracovníka azylového domu - vedouci.ad@slezskadiakonie.cz
* Anonymní stížnost může být vhozena do schránky na „Stížnosti a podněty“, která se nachází na zdi v 1 NP naproti schodiště nahoru.
1. **Telefonicky**

Telefonické stížnosti přijmou pracovníci azylového domu na číslech:

| **605 292 991**  | HANNAH Orlová, azylový dům – vedoucí pracovník Volající bude hovořit přímo s vedoucím pracovníkem azylového domu. |
| --- | --- |
| **739 391 778** **703 867 101** | HANNAH Orlová, azylový dům – sociální pracovníkVolající bude hovořit s některým ze sociálních pracovníků, přičemž sociální pracovník má za povinnost stížnost neprodleně předat vedoucímu azylového domu. |
| **731 682 235** | HANNAH Orlová, azylový dům – kancelář pracovníků v sociálních službáchVolající bude hovořit s některým z pracovníků azylového domu, přičemž pracovník má za povinnost stížnost neprodleně předat vedoucímu azylového domu. |

1. **Zprostředkovaně**
* Stížnost může být podána i jinou osobou jednající jeho jménem, zájemce/uživatel si přizve k podání stížnosti nezávislého zástupce.

**Postup pro vyřízení stížnosti:**

* Stížnosti přijme jakýkoliv pracovník azylového domu HANNAH Orlová.
* Stížnosti vhozené do schránky na „Stížnosti a podněty“ jsou vybírány vedoucím pracovníkem azylového domu, a to 1x týdně.
* Písemné sdělení o vyřízení stížnosti je předáváno stěžovateli buď osobně / poštou v listinné podobě anebo elektronicky.
* V případě anonymní stížnosti bude písemná odpověď vyvěšena na nástěnce střediska s informacemi o Slezské diakonii po dobu 15 kalendářních dnů.
* Lhůta pro vyřízení stížnosti je 30 dnů ode dne, kdy byla stížnost doručena.
* V případě, že vedoucí pracovník azylového domu usoudí, že z vážných důvodů nebude možné na stížnost odpovědět ve lhůtě 30 dnů od jejího doručení, neprodleně o tomto stěžovatele uvědomí, případně na nástěnku s informacemi o Slezské diakonii vyvěsí oznámení o přijetí stížnosti a o prodloužení lhůty, v níž bude vyřízena.
* Podání stížnosti nesmí být na újmu stěžovateli, nebo uživateli, kterému je nebo byla poskytována sociální služba, jíž se stížnost týká.
* Stížnost je možné podat nejpozději do 1 roku ode dne, kdy nastala skutečnost, která je předmětem stížnosti.
* Na konkrétní stížnost je možné nahlédnout, a to do dokumentace podaných stížností, která je uchována u vedoucího pracovníka azylového domu. Dle potřeby je možné vystavit kopii prošetření stížnosti.
* V případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti je možné se obrátit na nadřízený orgán poskytovatele, tzn. na Ministerstvo práce a sociálních věcí nebo na nezávislou instituci sledující dodržování lidských práv s podnětem na prověření postupu při vyřizování stížnosti.

**KONTAKTY PRO PODÁVÁNÍ STÍŽNOSTÍ:**

**Vedoucí pracovník azylového domu HANNAH Orlová** Bc. Martina Wiśniowská

adresa: Klášterní 367, 735 11 Orlová Město

telefon: 605 292 991

email: vedouci.ad@slezskadiakonie.cz

**Vedoucí Oblasti Karvinsko** Ing. Bc. Milana Bakšová

adresa: V Aleji 435, 734 01 Karviná – Ráj

telefon: 603 416 882

email: m.baksova@slezskadiakonie.cz

**Slezská diakonie**

Na Nivách 259/7, 737 01 Český Těšín

**Vedení Slezské diakonie**

**Ředitelka Slezské diakonie** Mgr. Zuzana Filipková, Ph.D.

telefon: 730 166 120

email: ustredi@slezskadiakonie.cz

**Náměstkyně ředitelky** Mgr. Ing. Romana Bélová

telefon: 731 199 480

email: r.belova@slezskadiakonie.cz

Další možnosti podání stížnosti:

**Zřizovatel Slezské diakonie** Slezská církev evangelická a.v.

adresa: Na Nivách 259/7, 737 01 Český Těšín

telefon: 558 764 380

email: sekretariat@sceav.cz

**Kancelář veřejného ochránce práv – ombudsman**

adresa: Údolní 39, 602 00 Brno

telefon: 542 542 888 ve dnech pondělí až pátek

email: podatelna@ochrance.cz

V případě nesouhlasu stěžovatele s vyřízením stížnosti nebo v případě, kdy stížnost nebyla vyřízena ve stanovené lhůtě, je možné požádat Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR o prověření vyřízení této stížnosti.

**Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR**

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

telefon: 950 191 111,

e-mail: posta@mpsv.cz