



SLEZSKÁ DIAKONIE
BETHEL Karviná
služba noclehárna



Podávání a vyřizování stížností a podnětů

Postup pro podávání a vyřizování stížností a podnětů

Vážená paní, vážený pane,
máte právo podávat stížnosti a podněty na službu nebo způsob poskytování služby. Vaše stížnosti a podněty považujeme za prostředek ke zkvalitnění služby. V následujících řádcích Vám chceme poskytnout základní informace o možnostech podávání stížností a podnětů a jejich vyřizování.

Co je stížnost:

Stížnost – projev nespokojenosti s kvalitou nebo způsobem poskytování sociální služby – vyřizujeme písemně

Podnět – poukázání na nedostatky a návrh na zlepšení poskytované služby - vyřizujeme ústně, písemně.

Postup:

- Stížnost může podat vy, zaměstnanec sociálních služeb, zákonný zástupce, osoba blízká, zmocněná osoba nebo jiná oprávněná osoba, organizace jednající ve vašem zájmu.
- Stížnosti přijímá každý pracovník.
- Stížnosti vyřizuje koordinátor střediska BETHEL Karviná.
- Koordinátor střediska, že Vámi podaná stížnost bude prošetřena tak, aby Vám nebyla způsobena žádná újma.
- Stížnosti můžete podávat:
 - písemně - můžete sepsat na volný list papíru nebo na formulář, který visí vedle skříňky „Stížnosti, připomínky a podněty“ a ten pak předejte pracovníkovi nebo vhodíte do skříňky. Skříňka je na chodbě v budově. Další možností podání je zaslání dopisu na adresu: BETHEL Karviná, Lešetínská 1945/49, 733 01 Karviná.
 - ústně – můžete sdělit ústně kterémukoliv pracovníkovi, který je přítomen na směně. Pracovník vše písemně zaeviduje.
 - telefonicky – na telefonní číslo služby 605 231 660 v její provozní době. Obsah telefonické stížnosti pracovník zaeviduje.
 - prostřednictvím emailu – na adresu nocleharna@slezskadiakonie.cz.
 - zprostředkovaně (jinou osobou) – stěžovatel si může svobodně zvolit svého zástupce, který ho bude zastupovat (rodinný příslušník, další osoba, organizace) při podání i vyřizování.
 - anonymně – do skříňky „Stížnosti, připomínky a podněty“, která je na chodbě v budově.
- Stížnosti, připomínky nebo podněty vhozené do skříňky “Stížností, připomínek a podnětů“ jsou vybírány 1x týdně zpravidla v pondělí koordinátorem střediska, nebo jeho pověřeným zástupcem. Vše je řádným způsobem prověřeno. V případě potřeby jsou přijatá příslušná nápravná opatření.
- Stížnost bude vyřízena v co nejkratší době, maximálně do 30 dnů, s možností prodloužení o dalších 30 dnů v odůvodněných případech.

- Stížnost můžete podat nejpozději do jednoho roku od chvíle, kdy nastala situace, na kterou si stěžujete.
- V případě anonymní stížnosti Vám bude odpověď sdělena prostřednictvím nástěnky, která se nachází na chodbě v budově. Odpověď bude vyvěšena na této nástěnce po dobu 15 kalendářních dnů.
- Písemné sdělení obsahuje: podstatu Vašeho sdělení (stížnosti); úkony, které byly učiněny k prověření podání; způsob řešení, oprávněnost, případně přijatá opatření, poučení o Vašem právu obrátit se v případě nespokojenosti na nadřízený orgán poskytovatele, Ministerstvo práce a sociálních věcí nebo nezávislou instituci.
- Můžete nahlížet do dokumentace o Vámi podané stížnosti (text podané žádosti, vyjádření ke stížnosti). Dle potřeby obdržíte její kopii. Vaší žádost o nahlížení řeší vedoucí střediska.
- V případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti se uživatel může obrátit na nadřízený orgán poskytovatele, Ministerstvo práce a sociálních věcí nebo nezávislou instituci sledující dodržování lidských práv s podnětem na prověření postupu při vyřizování stížností:

Adresy:

Nadřízený orgán:

Bc. Jana Brzezinová, vedoucí střediska BETHEL Karviná,
 Stavbařů 2199, 734 01 Karviná 7, tel. 731 629 617, e-mail: bethel.ka@slezskadiakonie.cz
 Ing. Bc. Milana Bakšová, vedoucí oblasti Karvinsko, V Aleji 435, 734 01 Karviná-Ráj, tel.
 603 416 882, m.baksova@slezskadiakonie.cz

Vedení Slezské diakonie

Mgr. Zuzana Filipková, Ph.D., ředitelka, Na Nivách 7/259, 737 01 Český Těšín, tel. 730 166
 120, e-mail: ustredi@slezskadiakonie.cz

Mgr. Ing. Romana Bělová, náměstkyně ředitelky, Na Nivách 7/259, 737 01 Český Těšín, 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

Záleží nám na tom, abyste byli spokojeni s kvalitou našich služeb.

S úctou

*Bc. Renata Buryová
 koordinátor střediska BETHEL Karviná*