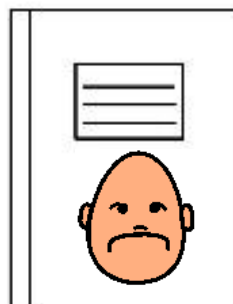
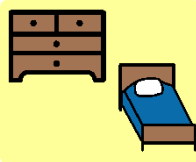
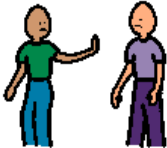
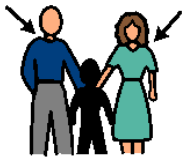


Pravidla pro podávání, vyřizování a evidování stížností

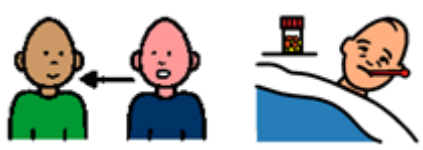


1. PODÁVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

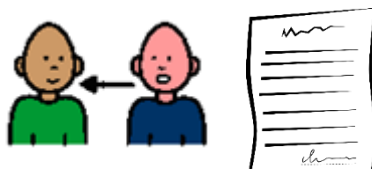


V JAKÝCH SITUACÍCH MŮŽU PODAT STÍŽNOST	KDYŽ NEJSEM SPOKOJENÝ, MŮŽU SI STĚŽOVAT NA POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY (např. na úroveň bydlení, stravy, nabídku volnočasových aktivit, na poskytování dopomoci, na způsob informování uživatelů, na přístup zaměstnanců k uživatelům atd.).            
KDO MŮŽE PODAT STÍŽNOST	STÍŽNOST MOHU PODAT SÁM...  NEBO PROSTŘEDNICTVÍM SVÉHO OPATROVNÍKA ČI PODPŮRCE... 

NEBO PROSTŘEDNICTVÍM MĚ BLÍZKÉ OSOBY, KDYŽ TO SÁM NEDOKÁŽU...



NEBO OSOBA, KTERÉ UDĚLÍM K PODÁNÍ STÍŽNOSTI PLNOU MOC...



NEBO ČLEN DOMÁCNOSTI ČI JINÁ OPRÁVNĚNÁ OSOBA DLE ZÁKONA....

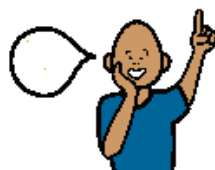


NEBO ZAMĚSTNANEC SLEZSKÉ DIAKONIE.



JAKÝM ZPŮSOBEM MŮŽU PODAT STÍŽNOST

MŮŽU SI STĚŽOVAT ÚSTNĚ.



MŮŽU SI STĚŽOVAT TELEFONICKY.



Vedoucí střediska DANA KOUKOLOVÁ: 737 789 720
Sociální pracovník Ing. TOMÁŠ VALEK: 734 177 913
Pracovnice: 731 420 016

MŮŽU SI STĚŽOVAT E-MAILEM.



Vedoucí střediska DANA KOUKOLOVÁ:
hosana@slezkadiakonie.cz
Sociální pracovník Ing. TOMÁŠ VALEK:
sp.hosana@slezkadiakonie.cz

MŮŽU SI STĚŽOVAT DOPISEM.



Lázeňský park 463/12, 735 03 Karviná – Lázně Darkov

MŮŽU SI STĚŽOVAT PŘES DATOVOU SCHRÁNKU.



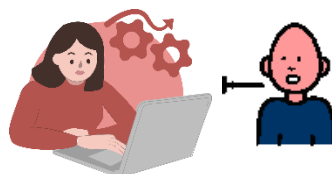
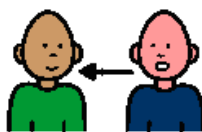
5xnbjqh

MŮŽU SI STĚŽOVAT, ANIŽ BYCH MUSEL UVÁDĚT SVÉ JMÉNO. STÍŽNOST NAPÍŠU NA PAPÍR A VHODÍM DO SCHRÁNKY STÍŽNOSTÍ V ŠATNĚ.



KOMU MŮŽU PODAT STÍŽNOST

DANOU STÍŽNOST MŮŽU PODAT **DO 1 ROKU** KTERÉMU KOLIV ZAMĚSTNANCI STŘEDISKA, NEBO PŘÍMO VEDOUcí STŘEDISKA.

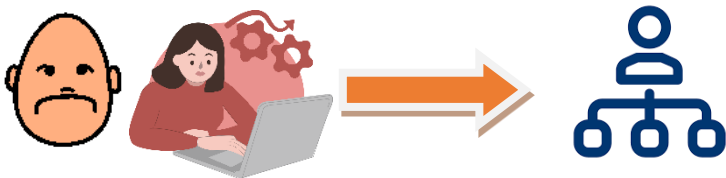
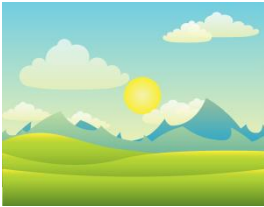
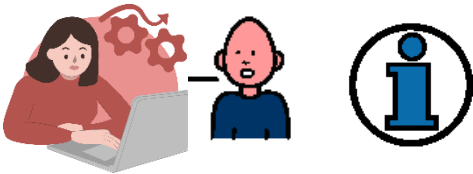


ZAMĚSTNANEC SE MNOU SEPIŠE FORMULÁŘ O PŘIJETÍ STÍŽNOSTI.



2. VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

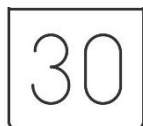


KDO VYŘIZUJE STÍŽNOST	STÍŽNOST VYŘIZUJE VEDOUCÍ STŘEDISKA.  POKUD SI STĚŽUJI NA VEDOUCÍ STŘEDISKA, MOU STÍŽNOST VYŘÍDÍ VEDOUCÍ OBLASTI KARVINSKO 
JAK DLOUHO ČEKÁM NA VYŘÍZENÍ STÍŽNOSTI	MOJE STÍŽNOST BUDE VYŘÍZENÁ DO 30 DNŮ ODE DNE, KDY STÍŽNOST BUDE PODÁNA. 30   V ODŮVODNĚNÝCH PŘÍPADECH MŮŽE BÝT LHŮTA PRO VYŘÍZENÍ STÍŽNOSTI PRODLOUŽENA NEJVÝŠE O DALŠÍCH 30 DNŮ. DŮVOD PRO PRODLOUŽENÍ MI BUDE PÍSEMNĚ OZNÁMEN. 30 + 30
INFORMOVÁNÍ O VÝSLEDKU VYŘÍZENÍ STÍŽNOSTI	VEDOUCÍ STŘEDISKA MĚ BUDE INFORMOVAT O VÝSLEDKU VYŘÍZENÍ MÉ STÍŽNOSTI. 

VEDOUcí STŘEDISKA MI PŘEDÁ FORMULÁŘ S VÝSLEDKEM VYŘÍZENÍ MÉ STÍŽNOSTI.



VÝSLEDEK VYŘÍZENÍ ANONYMNĚ PODANÉ STÍŽNOSTI BUDE VYVĚŠEN NA NÁSTĚNCE V ŠATNĚ **PO DOBU 30 DNÍ**.



3. EVIDOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ



**KDO STÍŽNOST
EVIDUJE**

VŠECHNY PŘIJATÉ A VYŘÍZENÉ STÍŽNOSTI EVIDUJE VEDOUcí STŘEDISKA V ŠANONU EVIDENCE.



MÁM PRÁVO NAHLÍŽET DO DOKUMENTACE VZTAHUJÍCÍ SE K MÉ STÍŽNOSTI A DĚLATI SI KOPIE ČI OPISY.



4. DALŠÍ MOŽNOSTI, KE KOMU PODAT STÍŽNOST

DALŠÍ MOŽNOSTI PODÁNÍ STÍŽNOSTI

POSKYTOVATEL SOCIÁLNÍ SLUŽBY:

SLEZSKÁ DIAKONIE



VEDOUcí OBLASTI KARVINSKO Ing. Bc. MILANA BAKŠOVÁ



V ALEJI 435, 734 01 KARVINÁ – RÁJ



603 416 882



m.baksova@slezkadiakonie.cz



5xnbjqh

NÁMĚSTKYNĚ ŘEDITELKY SLEZSKÉ DIAKONIE Mgr. Ing. ROMANA BÉLOVÁ



DUKELSKÁ 264/5, 737 01 ČESKÝ TĚŠÍN (budova B)



558 764 333 (SEKRETARIÁT)



ustredi@slezkadiakonie.cz



5xnbjqh

ŘEDITELKA SLEZSKÉ DIAKONIE Mgr. ZUZANA FILIPKOVÁ, Ph.D.



DUKELSKÁ 264/5, 737 01 ČESKÝ TĚŠÍN (budova B)



558 764 333 (SEKRETARIÁT)



ustredi@slezkadiakonie.cz



5xnbjqh

ZŘIZOVATEL SLEZSKÉ DIAKONIE:

SLEZSKÁ CÍRKEV EVANGELICKÁ A.V.



SCEAV

SLEZSKÁ CÍRKEV EVANGELICKÁ
AUGSBURSKÉHO VYZNÁNÍ



NA NIVÁCH 259/7, 737 01 ČESKÝ TĚŠÍN



558 764 380



sekretariat@sceav.cz



ummhqyg

INSTITUCE SLEDUJÍCÍ DODRŽOVÁNÍ LIDSKÝCH PRÁV:

KANCELÁŘ VEŘEJNÉHO OCHRÁNCE PRÁV



ombudsman

veřejný ochránce práv



ÚDOLNÍ 658/39, 602 00 BRNO



542 542 888



podatelna@ochrance.cz



jz5adky

ČESKÝ HELSINSKÝ VÝBOR, z.s.



**ČESKÝ
HELSINSKÝ
VÝBOR**



ŠTEFÁNIKOVA 216/21, 150 00 PRAHA 5

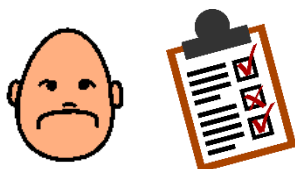


info@helcom.cz

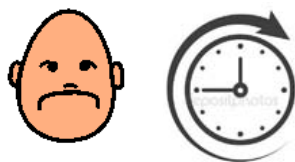
5. MOŽNOST PROŠETŘENÍ VYŘÍZENÍ STÍŽNOSTI MINISTERSTVEM PRÁCE A SOCIÁLNÍCH VĚCÍ

**CO MŮŽU DĚLAT,
KDYŽ NEJSEM
SPOKOJEN
S VÝSLEDKEM
VYŘÍZENÍ
STÍŽNOSTI**

V PŘÍPADĚ, KDYŽ NEJSEM SPOKOJEN S VÝSLEDKEM VYŘÍZENÍ STÍŽNOSTI....



NEBO MOJE STÍŽNOST NEBYLA VYŘÍZENA VE STANOVENÉ LHŮTĚ....



MOHU PODAT **DO 60 DNŮ** ŽÁDOST NA PROŠETŘENÍ VYŘÍZENÍ STÍŽNOSTI NA
MINISTERSTVO PRÁCE A SOCIÁLNÍCH VĚCÍ ČESKÉ REPUBLIKY



**MINISTERSTVO PRÁCE
A SOCIÁLNÍCH VĚCÍ**



NA POŘÍČNÍM PRÁVU 1/376, 128 00 PRAHA 2



950 191 111



posta@mpsv.cz



sc9aavg