

**Vnitřní pravidla
RÚT Karviná, sociální rehabilitace**

PRAVIDLA PRO PODÁVÁNÍ A VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

Stížnost se dle zákona o sociálních službách podává poskytovateli sociálních služeb, proti kterému směřuje, a to ve lhůtě 1 roku ode dne, kdy nastala skutečnost, která je předmětem stížnosti. Podání stížnosti nesmí být na újmu stěžovateli, nebo uživateli, kterému je nebo byla poskytována sociální služba, jíž se stížnost týká.

Osoba oprávněná podat stížnost

Na kvalitu a způsob poskytování sociálních služeb v RÚT 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 podle občanského zákoníku
- zaměstnanec poskytovatele sociálních služeb, pokud zaznamenal nevhodné chování svých kolegů, resp. měl by připomínky ke způsobu poskytování služby.

Způsoby podání stížností

Stížnost na kvalitu a způsob poskytování sociálních služeb v RÚT Karviná můžete podat **osobně** (předat kterémukoliv pracovníkovi služby), **telefonicky**, **emilem**, **dopisem**, **anonymně** (výše uvedenými způsoby). Podat stížnost lze také do schránky opatřené popisem „*Podněty, stížnosti, připomínky*“, jež je umístěna v prostorách služby RÚT Karviná na ulici Fryštátská 89/2, 733 01 Karviná-Fryštát, která je pracovníky vybírána pravidelně 1 x týdně a to v dopoledních hodinách vždy v pátek (do schránky lze vhodit také pochvaly na pracovníky, případně dotazník spokojenosti se službou).

Kontakty pro podání stížnosti

Pracovníci služby RÚT Karviná: tel.: 731 196 883, 703 872 225, 703 872 223; email: rutka.sp@slezkadiakonie.cz; rutka.sp2@slezkadiakonie.cz; rutka.pss1@slezkadiakonie.cz

Koordinátor služby RÚT Karviná: Mgr. Iveta Koždoňová, DiS., tel.: 734 681 565, email: rut.karvina@slezkadiakonie.cz; adresa: RÚT Karviná, Masarykovo nám. 4/3, 733 01 Karviná-Fryštát (veškerou došlou korespondenci přebírá koordinátor služby Mgr. Iveta Koždoňová, DiS.)

Vedoucí Oblasti Karvinsko: Ing. Bc. Milana Bakšová, tel.: 603 416 882, email: m.baksova@slezkadiakonie.cz, adresa: V Aleji 435, 73401 Karviná-Ráj

Slezská diakonie: Na Nivách 7/259, 737 01 Český Těšín

Vedení Slezské diakonie:

Mgr. Zuzana Filipková, Ph.D., ředitelka: tel.: 730 166 120, email: ustredi@slezskadiakonie.cz
Mgr. Ing. Romana Bělová, náměstkyně ředitelky: tel.: 731 199 480, email: r.belova@slezskadiakonie.cz

Zřizovatel Slezské diakonie: Slezská církev evangelická a.v., Na Nivách 7/259, 737 01 Český Těšín, tel.: 558 764 380, email: sekretariat@sceav.cz

Kancelář veřejného ochránce práv: Údolní 658, 602 00 Brno-střed, tel.: 542 542 888, email: podatelna@ochrance.cz

Postup při vyřizování stížností

Stížnost přijímá kterýkoliv pracovník zařízení. Pracovník, který přijal stížnost, ji písemně zaznamená do **Formuláře pro přijetí stížnosti** (datum přijetí stížnosti; jméno pracovníka, který stížnost přijal; forma stížnosti; jméno, příjmení stěžujícího, je-li známo). Stížnost v psané podobě (např. dopis, email, osobně převzatá stížnost), tzn. její originál, popř. vyhotovený zápis při podání ústní stížnosti (v němž pokud možno doslova odcituje její znění) předá neprodleně zaměstnanci oprávněnému k jejímu vyřízení, který vykoná patřičné kroky k vyřešení dané stížnosti.

Maximální lhůta pro zkoumání a vyřízení stížnosti je 30 dnů ode dne doručení stížnosti zaměstnanci oprávněnému k jejímu vyřízení, který napíše omluvný či zdůvodňující dopis stěžovateli. V případě anonymní stížnosti, kdy není stěžovatel znám, vyvěsí pracovníci RÚT Karviná tento dopis na nástěnce, jež je umístěna v prostorách služby RÚT Karviná na ulici Fryštátská 89/2, 733 01 Karviná-Fryštát po dobu 1 měsíce.

RÚT Karviná, jakožto poskytovatel sociálních služeb umožňuje stěžovateli nahlížet do dokumentace, kterou vede o stížnosti a pořizovat z ní kopie nebo výpisy.

*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 na **Ministerstvo práce a sociálních věcí**, Na Poříčním právu 1/376, 128 01 Praha 2, tel.: 950 191 111, email: posta@mpsv.cz*

Tato pravidla jsou předávána zájemcům o sociální službu, při uzavírání Smlouvy, vyvěšena na nástěnce, jež je umístěna v prostorách služby RÚT Karviná na ulici Fryštátská 89/2, 733 01 Karviná-Fryštát a také jsou k dispozici na webových stránkách služby RÚT Karviná <https://www.slezskadiakonie.cz/sluzby/rut-karvina-sr/>

Služba RÚT Karviná, sociální rehabilitace přijímá případné stížnosti nejen jako kritiku své činnosti, ale pracuje s nimi především jako s podněty pro zlepšení svých služeb a inspirací pro další práci.