

PRAVIDLA PRO PODÁVÁNÍ A VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

Máte právo vyjádřit vaši nespokojenost s kvalitou a způsobem, jakým je poskytována služba EFFATHA Karviná sociálně terapeutické dílny.

Vaše stížnosti bereme velmi vážně, protože nám pomáhají identifikovat a řešit nedostatky v naší službě a přispívají k jejímu neustálému zlepšování. Stížnost je možné podat nejpozději do 1 roku od vzniku situace, se kterou jste nespokojeni.

Kdo může stížnost podat?

- **uživatel** sociální služby, kterému je nebo byla poskytována sociální služba
- **zákonný zástupce, opatrovník nebo podpůrce uživatele**, kterému je nebo byla služba poskytována
- **osoba blízká, pokud nemůže stížnost podat uživatel**, kterému je nebo byla služba poskytována z důvodu zdravotního stavu, nebo pokud zemřel,
- **osoba zmocněná uživatelem**, kterému je nebo byla služba poskytována
- **člen domácnosti uživatele**, kterému je nebo byla služba poskytována a který je oprávněn zastupovat uživatele podle občanského zákoníku,
- **zaměstnanec poskytovatele sociálních služeb**, pokud zjistí nevhodné chování kolegů nebo má připomínky k poskytování služby (dále jen „stěžovatel“).

Jak postupovat, pokud nejste spokojeni s poskytovanou sociální službou?

Můžete podat stížnost písemně:

- a předat jakémukoliv pracovníkovi služby,

- vhodit ji do „Schránky pro náměty, stížnosti a připomínky“ umístěné v prostorách šatny dílen D1 a D2,
- zaslat poštou na adresu:

EFFATHA Karviná, sociálně terapeutické dílny,
V Aleji 435, 734 01 Karviná-Ráj,
EFFATHA Karviná, sociálně terapeutické dílny,
Komenského 611/11, 735 06 Karviná-Nové Město

- zaslat e-mailem na: ved.effatha.ka@slezskadiakonie.cz,

Zavolat na telefonní číslo:

- **734 681 565** (vedoucí střediska).

Osobně přijít za pracovníky sociálně terapeutických dílen:

- v průběhu poskytování služby za vedoucí střediska, sociálním pracovníkem, pracovníky v sociálních službách

Podat stížnost anonymně:

- můžete ji vhodit do „Schránky pro náměty, stížnosti a připomínky“ v šatnách uživatelů dílen D1 a D2.

Co se stane po podání stížnosti?

- Vaši stížnost vyřídí vedoucí střediska **do 30 kalendářních dnů** od jejího doručení.
- Podání stížnosti nebude mít na vás žádné negativní dopady.
- Řešení stížnosti vám předá vedoucí služby písemně způsobem, na kterém se dohodnete (osobně, e-mailem, dopisem).
- Řešení anonymní stížnosti bude zveřejněno písemně po dobu **30 kalendářních dnů** na nástěnce v šatně uživatelů dílen D2 nebo na nástěnce v dílnách D1.

- Máte právo nahlížet do dokumentace týkající se řízení stížnosti a kopie nebo výpisy.

Kromě podání stížnosti službě EFFATHA Karviná můžete stížnost adresovat také následujícím osobám:

1. Vedoucí oblasti Karvinsko

Ing. Bc. Milana Bakšová

V Aleji 435, 734 01 Karviná – Ráj

Tel. 603 416 882, e-mail: m.baksova@slezskadiakonie.cz

2. 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 Bélová, náměstkyně ředitelky

Na Nivách 7/259, 737 01 Český Těšín

Tel: 731 199 480, e-mail: r.belova@slezskadiakonie.cz

Další možnosti podání stížnosti:

3. 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

4. Kancelář veřejného ochránce práv

Údolní 658, 602 00 Brno-střed

Tel: 542 542 888, e-mail: podatelna@ochrance.cz

Pokud nesouhlasíte se způsobem vyřízení stížnosti, nebo pokud nebyla stížnost vyřízena v dané lhůtě, máte právo požádat Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR o prověření vyřízení vaší stížnosti do 60 dnů od obdržení informace o jejím vyřízení nebo od uplynutí stanovené lhůty.

Žádost je třeba

zaslat na:

Ministerstvo práce a sociálních věcí
Na Poříčnickém právu 1/376 128 01 Praha 2
Tel: 950 191 111, e-mail: posta@mpsv.cz

Uveďte důvod svého požadavku. Ministerstvo prověří vaši stížnost do 60 dnů, nebo do 90 dnů, pokud je třeba získat vyjádření dalších orgánů veřejné správy nebo jednotlivců. EFFATHA Karviná je povinna poskytovat ministerstvu potřebnou součinnost při tomto prověřování.