Slezská diakonie
Přinášíme světlo do života potřebným

BETHEL
Český Těšín

Stížnosti

Stížnost - projev nespokojenosti s pracovníky, kvalitou a způsobem poskytování sociální služby - pro tyto účely nerozlišujeme podněty, náměty a připomínky - to vše je sloučeno pod souhrnným označením "stížnost" a řešeno v tomto režimu.
Stěžovatel – osoba, která podává stížnost.

Stížnost je oprávněna podat osoba, která:

- je *zájemcem či uživatelem* služby, či jím v minulosti byla,
- je *třetí osobou* - opatrovník, osoba blízká, osoba, která zastupuje zájemce či uživatele ať již službu aktuálně užívajícího či užívajícího v minulosti. Uživatel služby či zájemce se může nechat pro účely podání zastoupit třetí osobou např. má-li obavu podat stížnost sám, neboť se domnívá, že by se mu pracovník (na kterého si stěžuje) mohl mstít. Třetí osoba vystupuje za uživatele jako "zástupce" - ten v naší službě nemusí mít písemné pověření uživatele k jeho zastupování. Se zástupcem je jednáno stejně jako se kteroukoliv osobou stěžovatele, která podání činí a vztahují se na něj stejná ujednání, jako by podání podával uživatel osobně. Pracovník, který podání od zástupce přijímá, postupuje stejným způsobem, jako by podání činil kterýkoliv z uživatelů a podání postupuje níže předepsaným způsobem. Stížnost nesmí být na újmu osobě zájemce či uživatele jenž je zástupcem zastupován.

Každý z uživatelů služby je poučen o svých právech již při jednání se zájemcem o službu a také při uzavírání smlouvy. Jedním z jeho práv je právě právo podávat stížnosti. Tato možnost je mj. veřejně deklarovaná také na webových stránkách služby.

Stížnosti je možné podat u vedoucího střediska Mgr. Tomasze Gierczuszkiewicze, případně u sociálních pracovníků nebo pracovníků v sociálních službách, a to těmito způsoby:

- Formální- rozumíme jakékoliv formální podání stěžovatelem k rukám pracovníka služby a to:
  - *Ústně* – ústně je možné podávat stížnosti u pracovníka služby, během provozní doby služby, u sociálních pracovníků služby a vedoucího střediska v úředních hodinách jejich kanceláře.
  - *Písemně* – písemně lze zaslat stížnost na adresu: Středisko BETHEL Český Těšín, Tovární 2044/23a, 737 01 Český Těšín. Rovněž je možné písemnost předat osobně některému z pracovníků služby. Poštu střediska je oprávněn otevírat vedoucí střediska a v jeho nepřítomnosti pověřený pracovník. Lhůta pro vyřešení se pak počítá od data doručení písemnosti.
  - *Telefonicky* – telefonickou stížnost lze podat vedoucímu střediska na tel.+420731401941
  - *Elektronicky* – e-mailem je možno zaslat stížnost na adresu: bethel.ct@slezskadiakonie.cz . Tuto zprávu obdrží rovnou vedoucí střediska, který jí bude řešit.

- Neformální - nejčastější a nejefektivnější forma stížností. Do této se zahrnuje jakýkoliv slovní projev nejčastěji uživatele, obsahující "nespokojenost" s poskytovanou službou (např. zase vám nefunguje ……). Stěžovatel pracovníkovi neformuluje stížnost oficiálmím způsobem, ale pracovník v jeho projevu stížnost "slyší" a dále se jí pak věnuje. Tento způsob podávání stížností je stěžejní s ohledem na cílovou skupinu uživatelů služeb.

Podání jsou povinni přijmout všichni pracovníci služby a řádně jí zaznamenat. Stížnost je možné podat až ve lhůtě 1 roku ode dne, kdy skutečnost, zakládající stížnost, nastala.

Práva stěžovatele:

- učinit podání,
- řešit podání prostřednictvím zástupce,
- bezodkladné řešení podání,
- korektní řešení podání vedoucí k nápravě (tzn. podání není bagatelizováno, má váhu),
- písemné obeznámení s řešením.

Služba **řeší** pouze stížnosti týkající se poskytování služby nikoliv např. stížnost uživatele na uživatele mimo službu, na systém aj.

K řešení stížností je oprávněn pouze vedoucí služby. Lhůta pro vyřízení stížností je 15 denní a běžet začíná dnem podání (doručení písemnosti, e-mailu). V případě, že nelze zjistit všechny okolnosti podání, může být lhůta pro vyřízení stížnosti prodloužena o dalších 15 dní (zpravidla z důvodu nejasností při šetření, nutnosti došetřit). O prodloužení lhůty vyrozumí vedoucí střediska toho, kdo podání učinil. Vyrozumění musí obsahovat důvody, pro které je lhůta prodlužována a je vydáno písemně - stěžovali musí být doručeno bez odkladu a to kterýmkoliv pracovníkem přímo k rukám.

Při řešení podání, vedoucí služby vychází z následujících ukazatelů:

- dotazuje se veškerých zúčastněných stran – provádí šetření,
- zjišťuje okolnosti předcházející podání,
- pracuje s dokumentací, kterou má k dispozici,
- vychází z pozorování zúčastněných (je-li to možné).

O řešení provede vedoucí vždy zápis do *Knihy záznamů - stížnosti - řešení* (včetně datumu a označení řešitele) na Workspace Google disk.

Stejný postup řešení podání je volen u podání **třetích osob**, ať se již jedná o zástupce uživatele či jinou třetí osobu.

Vyrozumění stěžovatele
Stěžovatel musí být o vyřízení stížnosti informován písemnou formou a to u všech druhů podání.
Stane-li se, že osoba stěžovatele není k zastižení, je jí vyrozumění vydáno při nejbližší možné příležitosti max. do 1 roku od vyřešení stížnosti.

Stěžovatel se také může obrátit na nadřízené orgány v rámci Slezské diakonie nebo na jiné nezávislé orgány, např. není-li stěžovatel spokojen s řešením podané stížnosti v rámci střediska, popř. jeho stížnost směřuje přímo proti vedení střediska nebo Slezské diakonii. Těmito orgány jsou:

- Vedoucí oblasti Těšínsko – Bc. Dagmar Bystroňová, DiS., tel.: 734 177 912, e-mail: d.bystronova@slezskadiakonie.cz
- Náměstkyně ředitelky - Mgr. Ing. Romana Bélová, tel.731 199 480, e-mail: r.belova@slezskadiakonie.cz
- Ředitelka Sleszké diakonie - Mgr. Zuzana Filipková, PhD., sekretariát tel. 730 166 120, e-mail: ustredi@slezskadiakonie.cz

- 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 (ombudsman) – ul. Údolní 658, 602 00 Brno-střed, tel. 542 542 888, e-mail: podatelna@ochrrance.cz
- Ministerstvo práce a sociálních věcí, Na Poříčním právu 1/376, 128 01 Praha 2, tel. 950 191 111, e-mail: posta@mpsv.cz

Pracovníci, stážisté a dobrovolníci zaměstnaní ve středisku, jsou rovněž oprávněni podávat stížnosti. O tomto právu jsou informováni již při přijímání do pracovního poměru vedoucím střediska či při nástupu ke stáži či dobrovolnické činnosti. Postup pro podávání stížností je stejný viz. výše.