

Nelíbí se Vám „něco“ na námi poskytované službě?

Máte právo podat stížnost

- když nesouhlasíte se způsobem poskytovaných služeb,
- kvalitou poskytovaných služeb,
- přístupem pracovníků terénního programu.



Stížnost můžete podat:

☐ **osobní návštěvou** ve středisku KONTAKT Karviná, terénní program
Adresa (G. Morcinka 1332, Karviná-Nové Město) po-čt 7:00 – 9:00, pátek 7:00-15:00

☐ **telefonicky** na čísle: 604 642 991

☐ **písemně:** KONTAKT Karviná, terénní program
má umístěné viditelně označené schránky na chodbě u kanceláře
(na adrese G. Morcinka 1332, Karviná-Nové Město)

- ☐ **anonymně** – Terénní program KONTAKT Karviná má umístěné viditelně označené schránky na podání anonymní stížnosti
kancelář (G. Morcinka 1332, Karviná-Nové Město),
– vybírá se každý den a poté běží lhůta pro vyřízení,
- ☐ **zprostředkovaně svým zástupcem** – osobní návštěvou, telefonicky, písemně



Kam a komu lze stížnost podat?

Stížnost přijímá kterýkoliv pracovník Terénního programu KONTAKT Karviná v terénu a na pracovišti na adrese G. Morcinka 1332, Karviná–Nové Město.

Kdo stížnosti vyřizuje?

Stížnosti na průběh a kvalitu poskytované služby:

Iveta Kuczerová

G. Morcinka 1332, Karviná – Nové Město

Tel.: 604 642 991

Stížnosti na vedoucí střediska:

Ing. Bc. Milana Bakšová, vedoucí oblasti Karvinsko

V Aleji 435, Karviná - Ráj

Tel.: 603 416 882

- náměstkyně Slezské diakonie pro sociální a zdravotní práci Mgr. et. Ing. Romana Bělová, adresa: Na Nivách 7, 737 01 Český Těšín, telefon: 558 764 338,
- ředitelka Slezské diakonie Mgr. Zuzana Filipková Ph.D., adresa: Na Nivách 7, 737 01 Český Těšín, telefon: 558 764 302
- předseda Představenstva Slezské diakonie pan Arnold Macura, adresa: Na Nivách 7, 737 01 Český Těšín
- další nezávislé orgány:
Kancelář veřejného ochránce práv, adresa: Údolní 39, 602 00 Brno, telefon: 542 542 888,
Český helsinský výbor, Jelení 5, 118 00 Praha, telefon: 220 515 223

Lhůta pro vyřizování stížností?

Lhůta pro zkoumání a vyřízení stížnosti je 28 dní, tj. 4 týdny ode dne zaevidování stížnosti.

Po této lhůtě jsou stěžovatel i zainteresovaní pracovníci služby informováni písemně o výsledku šetření stížnosti (u anonymní stížnosti - nástěnka na chodbě u kanceláře). V případě, že do procesu vyřizování stížnosti musí být za účelem získání informací zapojeni i další lidé nebo instituce, bude tato skutečnost oznámena stěžovateli písemně (u anonymní stížnosti - nástěnka na chodbě u kanceláře), zejména přesáhne-li lhůta vyřizování stížnosti 28 dní.