

- JAK SI STĚŽOVAT? -

Pokud nejste spokojeni s kvalitou nebo způsobem poskytování služby ELIADA Brno, osobní asistence, jste oprávněni si stěžovat.

Stížností se rozumí právo klienta služby vyjádřit nespokojenost se službou a kvalitou jejího poskytování, případně s dalšími okolnostmi souvisejícími s poskytováním služby.

Stížnost na kvalitu nebo způsob poskytování služeb služby ELIADA Brno může podat každý klient i anonymně. Klient má možnost zvolit si zástupce pro podání a vyřízení stížnosti. Zástupce musí předložit plnou moc k zastupování v dané věci.

Podání stížnosti

Stížnost můžete podat k rukám vedoucího střediska ELIADA Brno následujícími způsoby:

- a) písemně:
 - elektronickou poštou: vedouci.eliada@slezkadiakonie.cz
 - poštou na adresu: Slezská diakonie, středisko ELIADA Brno, Kamenná 11, 639 00 Brno
 - prostřednictvím schránky určené pro vhazování stížností: schránka „Přání a stížnosti“ je umístěna u vchodových dveří na adrese Kamenná 11, 639 00 Brno
- b) ústně:
 - svoji stížnost můžete sdělit kterémukoliv z pracovníků služby ELIADA Brno, který ji запиše a předá vedoucímu služby
 - svoji stížnost můžete osobně nebo telefonicky sdělit vedoucímu služby

Řešení stížnosti

Stížnost bude řešit vedoucí služby ELIADA Brno ve spolupráci s dalším pracovníkem, na kterého jste si nestěžovali. Jsou povinni ji vyřešit do 30 dnů ode dne jejího přijetí. Během řešení s vámi může být stížnost projednána na osobní schůzce. Zachováme veškerou diskrétnost. Rozhodnutí o výsledku řešení stížnosti Vám bude předáno písemně na osobní schůzce, nebo doporučeným dopisem.

Rozhodnutí o výsledku anonymní stížnosti jsou zveřejněna na nástěnce v prostorách služby ELIADA Brno. Rozhodnutí je zveřejněno (vyvěšeno) po dobu 5-ti pracovních dnů od prvního dne měsíce následujícího po uplynutí 30-ti denní lhůty pro jejich vyřízení.

Chcete-li si stěžovat na vedoucího služby ELIADA Brno, adresujte stížnost jeho nadřízenému – vedoucímu Úseku Brno. Ten bude Vaši stížnost řešit.

Stěžovateli nevzniká právní nárok, aby na základě jeho stížnosti byly provedeny určité úkony, i když se jich domáhá, nebo aby stížnost byla prověřována jím stanoveným způsobem.

Osoby oprávněné přijímat a řešit stížnosti

Mgr. Jana Buchtová, DiS. - vedoucí služby ELIADA Brno

PhDr. et Mgr. Markéta Heroutová - vedoucí Úseku Brno (v případě stížnosti adresované na vedoucího střediska ELIADA Brno)

Kontakty pro podávání stížností mimo službu ELIADA Brno

Nejste-li spokojeni s vyřízením Vaší stížnosti, můžete se obrátit na některou z níže uvedených institucí. Na tyto instituce se můžete obrátit i v případě, kdy nechcete, aby Vaši stížnost řešili pracovníci služby ELIADA Brno.

Slezská diakonie – Úsek Brno,

PhDr. Mgr. Markéta Heroutová, vedoucí Úseku

Kamenná 11

Brno - Štýřice 639 00

Vedení Slezské diakonie

Mgr. Zuzana Filipková, Ph.D., ředitelka

- tel. 730 166 120, e-mail: ustredi@slezkadiakonie.cz

Mgr. Ing. Romana Bělová, náměstkyně ředitelky

- tel: 731 199 480, e-mail: r.belova@slezkadiakonie.cz

Další možnosti podání stížnosti:

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

- Údolní 658, 602 00 Brno-střed

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

V případě nesouhlasu stěžovatele s vyřízením stížnosti nebo v případě, kdy stížnost nebyla vyřízena ve stanovené lhůtě je možno požádat Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR o prověření vyřízení této stížnosti, a to ve lhůtě 60 dnů ode dne doručení informace o způsobu vyřízení stížnosti nebo od uplynutí stanovené lhůty pro vyřízení. Ministerstvo vyřízení stížnosti prověří do 60 dnů ode dne, kdy mu byla žádost doručena nebo do 90 dnů pokud je nutné si vyžádat vyjádření orgánů veřejné správy, případně dalších osob.

Ministerstvo práce a sociálních věcí

- Na Poříčnickém právu 1/376 128 01 Praha 2

- tel: 950 191 111, e-mail: posta@mpsv.cz

AKTUALIZOVÁNO: 17. 3. 2025