

- JAK SI STĚŽOVAT? -

Nejste-li spokojeni s kvalitou nebo způsobem poskytování služby RÚT Brno, sociální rehabilitace, jste oprávněni si stěžovat. Stížnost je možné podat ve lhůtě 1 roku ode dne, kdy nastala skutečnost, která je předmětem stížnosti. Stížnosti lze podat ústně nebo písemně k rukám vedoucího služby těmito způsoby:

- dopisem na adresu Slezská diakonie - RÚT Brno, sociální rehabilitace, vedoucí služby, Kamenná 11, Brno – Štýřice, 639 00
- psanou stížnost můžete předat kterémukoliv z pracovníků služby, který ji při nejbližším možném termínu materiál předá vedoucímu služby
- prostřednictvím schránky určené pro vyhazování stížností: (v přízemí budovy u hl. vchodových dveří na Kamenná 11, Brno), do které je možné materiál vhodit.
- E-mailem: rutbrno1@slezkadiakonie.cz
- Ústně vedoucímu služby nebo kterémukoliv pracovníkovi služby
- Telefonicky vedoucímu služby: 732 597 384, případně kterémukoliv pracovníkovi služby

Stížnost bude řešit vedoucí služby ve spolupráci s dalším pracovníkem, na kterého jste si nestěžovali. Jsou povinni stížnost vyřešit do 30 dnů od jejího přijetí. Tato lhůta může být v odůvodněných případech prodloužena o dalších 30 dní a stěžovatel musí být informován o prodloužení i důvodech prodloužení. Během řešení s Vámi může být stížnost probrána na osobní schůzce. Zachováme veškerou diskrétnost. Výsledek řešení (rozhodnutí) Vám bude předán osobně nebo zaslán poštou.

Stížnost můžete podat i anonymně. V takovém případě bude rozhodnutí zveřejněno na nástěnce u schránky pro vyhazování stížností. Rozhodnutí k anonymní stížnosti je zveřejněno (vyvěšeno) po dobu pěti pracovních dnů od prvního dne v měsíci následujícím po uplynutí lhůty na její vyřízení.

Stěžovatel má možnost zmocnit k podání stížností jinou osobu, která bude jednat jeho jménem. Tato osoba musí být vybavena plnou mocí k zastupování stěžovatele v dané věci. V případě, že stížnost podá jiná osoba v zájmu klienta, aniž by jí byla zmocněna k zastupování, vedoucí služby o tom informuje klienta. Chcete-li si stěžovat na vedoucího služby, adresujte stížnost jeho nadřízenému – vedoucímu Úseku Brno. Ten bude Vaši stížnost řešit.

Nejste-li spokojeni s vyřízením Vaší stížnosti, můžete se obrátit na:

Orgán nadřízený službě RÚT Brno:

Slezská diakonie – Úsek Brno,

PhDr. Mgr. Markéta Heroutová, vedoucí Úseku Brno

tel.: 731 435 212, e-mail: m.heroutova@slezkadiakonie.cz

Kamenná 11

Brno - Štýřice 639 00

Orgán nadřízený Úseku Brno:

Slezská diakonie

Na Nivách 7/259,

737 01 Český Těšín

Vedení slezské diakonie:

Mgr. Zuazana 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 stížností:

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

Instituce nezávislé na středisku RÚT, Brno a Úseku Brno:

Kancelář veřejného ochránce práv
tel.: 542 542 888, e-mail: podatelna@ochrance.cz
Údolní 658/39
602 00 Brno

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 Poříčním právu 1/376, 128 01 Praha 2
tel.: 950 191 111, e-mail: posta@mpsv.cz