

Pravidla pro vyřízení stížností Charitní středisko „Maják“

Postup pro podání stížnosti:

Stížnosti k dané službě nebo chování pracovníků lze podat přímo pracovníkům Charitního střediska „Maják“ nebo jejich nadřízeným pracovníkům:

1. **Osobně**
2. **Telefonicky**
3. **Písemně** (dopisem, e-mailem, vhozením do schránky stížností, Formulářem pro podání stížnosti či podnětu)

Kontakty na pracovníky jsou k nalezení na webových stránkách Charity Český Těšín, v Pravidlech pro vyřízení stížností (vyvěšeny na nástěnce charitního střediska „Maják“, na webových stránkách) nebo na informačním letáčku služby.

Kontakty:

- Vedoucí sekce prevence: Mgr. Jana Turoňová, e-mail: jana.turonova@ceskytesin.charita.cz, tel. 603 287 231
- Vedoucí služby / sociální pracovník: Mgr. Miroslava Squerzi mail: miroslava.squerzi@ceskytesin.charita.cz, tel. 739 184 830
- Sociální pracovník: Dis. Marie Kowalczyková. marie.kowalczykova@ceskytesin.charita.cz, tel. 733 548 018
- Pracovník v sociálních službách Klára Šafránková :e-mail: klara.safrankova@ceskytesin.charita.cz, tel. 739 184 635

Stěžovatel má právo zvolit si, zda stížnost podá svým jménem, anonymně, nebo si zvolí zástupce pro podání a následné řešení stížnosti.

Pracovník má povinnost všechny stížnosti sdělit nadřízenému a zaevidovat je do **Evidence stížností**.

K podání písemné stížnosti může stěžovatel využít **Formulář pro podání stížnosti či podnětu**, není to však povinné. Formulář je dostupný na webových stránkách Charity Český Těšín, na nástěnce v místě střediska nebo přímo u pracovníků Charitního střediska „Maják“.

Postup pro vyřizování stížností:

1. Přijaté stížnosti jsou řešeny určenou osobou.
 - Stížnost na sociálního pracovníka nebo pracovníka v sociálních službách řeší vedoucí Charitního střediska „Maják“.
 - Stížnost na vedoucího Charitního střediska „Maják“ řeší vedoucí Sekce prevence.
2. Veškeré přijaté stížnosti jsou zpravidla vyřízeny do **30 dnů od přijetí**.
3. Každá podaná stížnost je evidována v **Evidenci stížností**.
4. Ke každé přijaté stížnosti se přikládá **formulář Záznam z řešení stížnosti**.

Vyrozumění výsledku šetření stížnosti:

- **Anonymní stížnost:** výsledek šetření bude zveřejněn na nástěnce u v chodu. Výsledek bude na nástěnce fyzicky přítomen **14 dní** od data vyřešení stížnosti.
- **Stížnost s konkrétním autorem:** pokud stěžovatel uvedl své jméno, příjmení a adresu, je mu rozhodnutí doručeno písemně na uvedenou adresu. Při stížnosti obdržené e-mailem je odpověď zaslána vždy na uvedený e-mail.

V případě, že stěžovatel není spokojen s výsledkem vyřízení stížnosti, může se obrátit na:

- Ředitelku Charity Český Těšín: Ing. Monika Klimková, Leoše Janáčka 768/2, Český Těšín, 737 01, e-mail: monika.klimkova@ceskytesin.charita.cz, tel. 603 462 292, datová schránka: myxvcx9
- Ředitele DCHOO: Mgr. et Mgr. Lukáš Curylo, Kratochvílova 3, Ostrava, 702 00, e-mail: lukas.curylo@caritas.cz, datová schránka: ezjuxnu
- Ministerstvo práce a sociálních věcí: Ing. Marian Jurečka, Na Poříčním právu 1/376, 128 00, Praha 2, datová schránka: sc9aavg
- Liga lidských práv: Burešová 6, 602 00 Brno, e-mail: info@llp.cz / poradna@llp.cz, datová schránka: nuaa9sr