

PRAVIDLA PRO VYŘÍZENÍ STÍŽNOSTÍ

CHARITNÍ PORADNA

V případě nespokojenosti s poskytovanou službou či jednáním pracovníka je možné podat stížnost. Stížnost může podat stávající či bývalý klient, osoba jemu blízká, dále opatrovník, zákonný zástupce, podpůrce, zmocněnec či zástupce klienta i zaměstnanec poskytovatele služby. Podání stížnosti nebude mít negativní dopad na současné ani budoucí poskytování služby.

Postup pro podání stížnosti:

- Stížnosti lze podat:
 - **ústně** – kterémukoli pracovníkovi služby
 - **telefonicky** – kterémukoli pracovníkovi služby
 - **písemně** – zasláním na adresu: Charitní poradna, Jablunkovská 997/84, 737 01 Český Těšín
 - **email** – zasláním stížnosti na emailovou adresu některého z pracovníků služby:
 - vedoucí služby/sociální pracovník: tereza.ceresnova@ceskytesin.charita.cz,
 - sociální pracovník: michal.kawulok@ceskytesin.charita.cz,
 - sociální pracovník: jaroslava.rajdus@ceskytesin.charita.cz,
 - vedoucí sekce prevence: jana.turonova@ceskytesin.charita.cz
 - **vhazením do schránky stížností** – schránka je umístěna u vstupních dveří a je kontrolována a případně vybírána každý týden ve středu za přítomnosti dvou pracovníků.
- K podání stížnosti je možné použít připravený formulář, který je dostupný v čekárně Charitní poradny a také na webových stránkách Charity Český Těšín.
- V případě, že je přijatá stížnost anonymní, tj. stěžovatel do ní neuvede své jméno ani kontaktní údaje, nebude toto oznámení posuzováno jako stížnost, ale jako podnět. Podněty lze taktéž podávat osobně, telefonicky, zaslat dopisem, e-mailem nebo vhodit do schránky stížností.
- Stěžovatel si může zvolit k podání stížností zástupce, který jej může zastupovat i v řízení o stížnosti.

Postup při vyřizování stížnosti:

- K vyřízení stížnosti je primárně pověřená vedoucí služby. Jestliže hrozí střet zájmů nebo je stížnost směřována na vedoucí služby, zajistí vyřízení stížnosti nadřízená osoba.
- Lhůta pro vyřízení stížností je 30 dní. V případě, že se jedná o stížnost, která je komplikovaná a náročná k řešení, může být její lhůta prodloužena na 60 dní. O případném prodloužení je stěžovatel informován.
- Při řešení stížností je vždy jednáno se všemi osobami, kterých se stížnost bezprostředně týká. Všechny tyto osoby mají možnost se vyjádřit. Je také prostudována veškerá dostupná dokumentace.
- Vedoucí služby případně nadřízená osoba sepiše zprávu o řešení stížnosti, která obsahuje zápis z jednání se všemi účastněnými stranami, závěr a popis případných opatření k odstranění nedostatků.

- Vedoucí služby případně nadřízená osoba písemně informuje stěžovatele o výsledku řešení stížnosti. Stěžovatel má možnost nahlížet do dokumentace, která je o stížnosti vedena a pořizovat si kopie nebo výpisy.
- Vedoucí služby případně nadřízená osoba informuje s ohledem na ochranu zájmů dotčených osob pracovníky služby o výsledku řešení stížnosti a o opatřeních potřebných k odstranění případných nedostatků.
- Veškerá dokumentace související se stížnostmi je založena do knihy Evidence stížnost.
- Není-li stěžovatel spokojen s vyřízením stížnosti, má možnost podat stížnost přímo zřizujícímu orgánu nebo na instituci sledující dodržování lidských práv a základních svobod osob (viz kontakty níže).

Kontakty:

- **Ředitelka Charity Český Těšín:** Ing. Monika Klimková, Leoše Janáčka 768/2, 737 01 Český Těšín, info@ceskytesin.charita.cz
- **Diecézní charita ostravsko-opavská:** Kratochvílova 3, 702 00 Ostrava, info@dchoo.charita.cz
- **Biskupství ostravsko-opavské:** Kostelní náměstí 3172/1 702 00 Ostrava, tel.: 596 116 522
- **Krajský úřad Moravskoslezského kraje:** Odbor sociálních věcí, 28. října 2771/117, 702 00 Ostrava, posta@msk.cz, tel.: 595 622 222
- **Český helsinský výbor:** Štefánikova 216/21, 150 00 Praha 5, info@helcom.cz
- **Liga lidských práv:** Burešova 615/6, 602 00 Brno, info@lip.cz
- **Ministerstvo práce a sociálních věcí:** Na Poříčním právu 1/376, 128 01 Praha 2, tel.: 950 191 111