

Pravidla pro vyřízení stížností

Charitní středisko „Klíč“

Postup pro podání stížnosti:

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

- 1) osobně**
- 2) telefonicky**
- 3) písemně** (dopis, email, vhození do schránky stížností, Formulář pro podání stížnosti, podnětu)

Kontakty na pracovníky jsou k nalezení na webových stránkách Charity Český Těšín, v Pravidlech pro vyřízení stížností (vyvěšeny na nástěnce charitního střediska „Klíč“, 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, Bc. Martina Krupová,

e-mail: martina.krupova@ceskytesin.charita.cz, tel. 703 842 051

Sociální pracovník, Mgr. Patricie Turnová,

e-mail: patricie.turnova@ceskytesin.charita.cz, tel. 703 842 052

Sociální pracovník, Mgr. Magdaléna Świerczková,

e-mail: magdalena.swierczkova@ceskytesin.charita.cz, tel.: 703 842 050

Stěžovatel má právo zvolit si, zdali stížnost podá svým jménem, anonymně nebo si zvolí zástupce v podání a následném řešení stížnosti. Pracovník má povinnost všechny stížnosti sdělit nadřízenému a zaevidovat do Evidence stížností.

K podání písemné stížnosti může stěžovatel využít Formulář pro podání stížnosti, podnětu - není to však podmínkou. Formulář pro podání stížnosti, podnětu je možné nalézt na webových stránkách Charity Český Těšín (<https://ceskytesin.caritas.cz/jak-pomahame/rodiny-a-deti/charitni-stredisko-klic/>), na nástěnce v místě střediska, nebo přímo u pracovníků Charitního střediska „Klíč“.

Postup pro vyřizování stížností:

- 1) Přijaté stížnosti jsou řešeny určenou osobou. Způsob určování zodpovědné osoby za vyřízení stížnosti je následující:
 - stížnost na sociálního pracovníka řeší vedoucí Charitního střediska „Klíč“,
 - stížnost na vedoucího Charitního střediska „Klíč“ řeší vedoucí Sekce prevence.
- 2) Veškeré přijaté stížnosti jsou zpravidla vyřízeny do 30 dní od přijetí.
- 3) Každá podaná stížnost je evidována v Evidenci stížností.

- 4) Ke každé přijaté stížnosti se přikládá formulář Záznam z řešení stížnosti.
- 5) Vyrozhodnutí výsledku šetření stížnosti:
 - **anonymní stížnost:** výsledek šetření bude zveřejněn na nástěnce, která je umístěna před hlavním vchodem Charitního střediska „Klíč“. Výsledek šetření stížnosti bude na nástěnce fyzicky přítomna 14 dní od data vyřešení stížnosti.
 - **stížnost s konkrétním autorem:** v případě, uvedl-li stěžovatel své jméno, příjmení a adresu je mu rozhodnutí doručeno písemnou formou na uvedenou adresu. Při stížnosti obdrženou prostřednictvím emailu je odpovídáno vždy na konkrétní emailovou adresu.

V případě, kdy je stěžovatel nespokojen s výsledkem vyřízení stížnosti, může se obrátit na ředitele Charity Český Těšín, nadřízený orgán poskytovatele. Kontaktní údaje:

Ředitelka Charity Český Těšín, Ing. Monika Klimková, Mírová 1684/8, Český Těšín, 737 01, e-mail: monika.klimkova@ceskytesin.charita.cz, tel. 603 462 292.

Ředitel DCHOO, Mgr. et Mgr. Lukáš Curylo, Kratochvílova 3, Ostrava, 702 00, e-mail: lukas.curylo@caritas.cz.