

POSTUP PŘI PODÁVÁNÍ A VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

1. Jestliže jste nespokojení s poskytovanou sociální službou nebo přístupem pracovníka, můžete podat stížnost

- písemně do schránky stížností, která je umístěná u vstupu do budovy, kde sídlí Charitní asistence. Schránka se vybírá 1x týdně
- ústně, kterémukoliv pracovníkovi služby Charitní asistence, nebo telefonicky vedoucí služby písemně dopisem nebo e-mailem vedoucí Charitní asistence

Stížnosti můžete podat také anonymně.

K podání stížnosti můžete zmocnit jinou osobu, která za Vás stížnost podá a bude Vás v řízení o stížnosti zastupovat.

Kontakt pro podání stížnosti:

Mgr. Kristina Lendlová, Mírová 1684/8, 737 01, Český Těšín, telefon: 735 792 271, e-mail: kristina.lendlova@ceskytesin.charita.cz

2. Vaše stížnost bude předána k zaevidování vedoucí služby Charitní asistence, která je rovněž pověřená vyřízením stížností. V případě její nepřítomnosti bude stížnost předána a řešena jiným pověřeným pracovníkem. V případě, že by mohlo dojít ke střetu zájmu nebo je stížnost proti vedoucí služby, zabývá se jejím vyřízením vedoucí sekce terénních služeb pro seniory.

3. Vaše stížnost bude vyřízena nejpozději do 30 dnů. Tuto lhůtu můžeme v odůvodněných případech prodloužit o dalších 30 dnů. O prodloužení lhůty a důvodech jejího prodloužení Vás budeme písemně informovat. Stížnost lze podat ve lhůtě 1 roku ode dne, kdy nastala skutečnost, která je předmětem stížnosti.

4. Máte právo nahlížet do dokumentace, kterou vedeme o stížnosti, pořizovat si kopie a výpisy z této dokumentace. Vaše stížnost nebude mít negativní vliv na kvalitu poskytovaných služeb, ani nezpůsobí Vám, nebo osobě, která není stěžovatelem, ale stížnost se jí týká, ujmu.

5. Výsledek řízení v podané stížnosti Vám bude předán vždy v písemné podobě.

6. V případě, že je stížnost podána anonymně, bude prošetřena, vyřízena a založena v Evidenci stížností.

7. Nebudete-li spokojen/a s vyřízením Vaší stížnosti vedoucí služby, můžete se obrátit:

- **Charita Český Těšín:** vedoucí sekce terénních služeb pro seniory, Bc. Beáta Dulawová, Mírová 1684/8, 737 01 Český Těšín, tel.: 605 591 686, e-mail: beata.dulawova@ceskytesin.charita.cz
- **Charita Český Těšín:** ředitelka organizace, Ing. Monika Klimková, Leoše Janáčka 768/2, 737 01 Český Těšín, tel.: 603 462 292, e-mail: monika.klimkova@ceskytesin.charita.cz, ID datové schránky: myxvcx9

8. Máte možnost podat stížnost přímo zřizujícímu orgánu nebo instituci sledující dodržování lidských práv a základních svobod

- **Biskupství ostravsko-opavské:** Kostelní náměstí 3172/1, 702 00 Ostrava, Moravská Ostrava, tel.: +420 596 116 522, e-mail: kurie@doo.cz, ID datové schránky: v6higer
- **Krajský úřad Moravskoslezského kraje:** 28. října 2771/117, Moravská Ostrava, 702 00 Ostrava, tel: [595 622 222](tel:595622222), e-mail: posta@msk.cz, ID datové schránky: 8x6bxsd
- **Liga lidských práv:** Burešova 6, 602 00 Brno, e-mail: info@llp.cz, ID datové schránky: nuaa9sr

9. Nebudete-li spokojen/a s vyřízením Vaší stížnosti, můžete se odvolat:

- **Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR:** Na Poříčním právu 1/376, 128 01 Praha 2, tel: 221 921 111, e-mail: posta@mpsv.cz, ID datové schránky: sc9aavg