

Charitní pečovatelská služba

POSTUP PŘI PODÁVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

1. Jestliže jste nespokojení s poskytovanou sociální službou nebo přístupem pracovníka, můžete podávat podněty, připomínky nebo stížnosti:

- **písemně do schránky** umístěné u vstupu do budovy, kde sídlí Charitní pečovatelská služba, Mírová 1684/8, 737 01 Český Těšín; schránka se vybírá 1x týdně
- **ústně** kterékoli pracovníci Charitní pečovatelské služby
- **písemně, telefonicky nebo elektronickou poštou** vedoucí Charitní pečovatelské služby na adrese: Charita Český Těšín, Charitní pečovatelská služba, Mírová 1684/8, 737 01 Český Těšín, tel.: 734 300 828, e-mail: marketa.brixova@ceskytesin.charita.cz
- **anonymně**

Můžete si taktéž zvolit svého zástupce, který za Vás stížnost podá a bude Vás v řízení o stížnosti zastupovat.

2. Stížnost bude zaevidována pracovníkem, který stížnost přijal. K vyřízení stížností je pověřen vedoucí služby. V případě, že by mohlo dojít ke střetu zájmu nebo je stížnost proti vedoucí služby, zabývá se jejím vyřízením ředitel organizace.

3. K Vaší stížnosti se vyjádříme nejpozději do 30 pracovních dnů, v případě, že je řešení komplikované a náročné, může být lhůta prodloužena na max. 60 dní, o tomto budete předem informováni. Stížnost může stěžovatel podat ve lhůtě jednoho roku, kdy nastala situace, která je předmětem stížnosti.

Na Vaši žádost můžete být přizváni k jednání o stížnosti. Jednání může být vedeno odděleně od pracovníka, na nějž byla stížnost podána. Chráníme osobní a citlivé údaje. Po podání stížnosti k Vám nebudeme přistupovat negativně nebo diskriminačně.

V případě, že je stížnost podána anonymně může být odpověď zveřejněna na webových stránkách <http://ceskytesin.charita.cz/>. Výsledek šetření může být také vyvěšen na nástěnce služby, a to po dobu 14 pracovních dnů od doby vyvěšení.

Jestliže je stížnost oprávněná, budete informováni o způsobu nápravy.

4. 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 o prověření vyřízení této stížnosti. Stěžovatel tak učiní ve lhůtě 60 dnů ode dne doručení informace o způsobu jejího vyřízení nebo od uplynutí stanovené lhůty pro vyřízení stížnosti.

Stěžovatel má možnost se také obrátit na zřizovatele, zakladatele nebo na instituci sledující dodržování lidských práv a základních svobod osob.

Kontakty:

Charitní pečovatelská služba: vedoucí služby, Bc. Markéta Brixová, Mírová 1684/8, 737 01 Český Těšín, tel.: 734 300 828, e-mail: marketa.brixova@ceskytesin.charita.cz

Charita Český Těšín: ředitelka organizace, Ing. Monika Klimková, Mírová 1684/8, 737 01 Český Těšín, tel.: 603 462 292, e-mail: monika.klimkova@ceskytesin.charita.cz, ID datové schránky: myxvcx9

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, 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

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