

PRAVIDLA PRO VYŘÍZENÍ STÍŽNOSTÍ CHARITNÍ PORADNA

Kterýkoliv klient (případně jeho známý, odborná či široká veřejnost), který je nespokojen s poskytovanou službou nebo postupem pracovníka, je oprávněn podat stížnost. Podaná stížnost žádným způsobem neovlivní poskytování služby ani v současnosti ani v budoucnosti.

Postup pro podání stížnosti:

- Stížnosti nebo připomínky k poskytované službě nebo chování pracovníků lze podat:
 - **ústně** – kterémukoli pracovníkovi služby
 - **telefonicky** – kterémukoli pracovníkovi služby
 - **písemně** – zasláním na adresu: Charitní poradna, Ostravská 285, 737 01 Český Těšín
 - **email** – zasláním stížnosti na emailovou adresu některého z pracovníků služby:
jana.turonova@ceskytesin.charita.cz, michal.kawulok@ceskytesin.charita.cz,
terez.ceresnova@ceskytesin.charita.cz
 - **vhozením do schránky stížností** – schránka stížností je označená logem a nápisem „Charitní poradna“ a je umístěná venku, před vchodem do zařízení. Schránka stížností 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.
- **Stížnost je možné podat anonymně, není nutné jí podepisovat (výsledek šetření bude uveřejněn na nástěnce střediska).**
- Stěžovatel si může zvolit k podání stížností zástupce, který jej může zastupovat i v řízení o stížnosti.

Postup při vyřizování stížností:

- Stížnost je evidována pracovníkem, který jí přijal. Jejím vyřízením se zabývá vedoucí služby. V případě, že hrozí střet zájmu, anebo jde o stížnost směřovanou vůči vedoucí služby, zabývá se jejím vyřízením ředitel organizace.
- **Stížnosti jsou vyřízeny do 30 dní od jejich převzetí.** V případě, že stížnost vyžaduje komplikované řešení, může být lhůta prodloužena max. na 60 dní. O případném prodloužení bude stěžovatel informován.
- Přeje-li si stěžovatel, je přizván k jednání o stížnosti. Jednání může být vedeno bez pracovníka, na něhož byla stížnost podána. Chráníme osobní a citlivé údaje. Po podání stížnosti ke stěžovateli nepřistupujeme negativně nebo diskriminačně.
- Pokud stěžovatel uvede jméno a kontaktní údaje, bude písemně vyrozuměn o výsledku šetření a stanovených opatřeních.
- Výsledky šetření v případě anonymní stížnosti budou vyvěšeny na chodbě v čekárně poradny.
- Není-li stěžovatel spokojen s výsledkem šetření, může se odvolat k řediteli Charity Český Těšín, nebo dalším, viz kontakty.

Kontakty:

- **Vedoucí služby:** Hrabinská 458/33, 737 01 Český Těšín, jana.turonova@ceskytesin.charita.cz, tel. 603 287 231
- **Ředitel Charity Český Těšín:** Mírová 8, 737 01 Český Těšín, monika.klimkova@ceskytesin.charita.cz

- Ředitel DCHOO: Kratochvílova 3, 702 00 Ostrava, lukas.curylo@dchoo.charita.cz
- Veřejný ochránce práv: Údolní 39, 602 00 Brno, tel: 542 542 888
- Ministerstvo práce a sociálních věcí: Na Poříčním právu 1/376, 128 01 Praha 2, tel.: 950 191 111