

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, Hrabinská 458/33, 737 01 Český Těšín
 - **emilem** – zasláním stížnosti na emailovou adresu některého z pracovníků služby:
tereza.ceresnova@ceskytesin.charita.cz, michal.kawulok@ceskytesin.charita.cz,
jaroslava.rajcus@ceskytesin.charita.cz, jana.turonova@ceskytesin.charita.cz
 - **vhazením 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 k dalším orgánům a institucím viz kontakty.

Kontakty:

- **Vedoucí služby:** Hrabinská 458/33, 737 01 Český Těšín, tereza.ceresnova@ceskytesin.charita.cz, tel.: 734 796 858
- **Ředitel Charity Český Těšín:** 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