

Postup při podávání stížností

Charitní středisko Kometa

Postup pro podání stížnosti:

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

- Osobně
- Telefonicky
- Písemně (dopis, email, 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 „Kometa“, na webových stránkách) nebo na informačním letáčku služby.

Kontakty:

Vedoucí sekce prevence, Mgr. Jana Turoňová,

Email: jana.turonova@ceskytesin.charita.cz, tel. 603 287 231

Vedoucí služby/sociální pracovník, Mgr. Nikola Vacková

Email: nikola.vackova@ceskytesin.charita.cz, tel. 605 596 241

Sociální pracovník, Mgr. Natálie Pecháčková

Email: natalie.pechackova@ceskytesin.charita.cz, tel. 731 402 589

Pracovník v sociálních službách, Kateřina Nytra

Email: katerina.nytra@ceskytesin.charita.cz

Stěžovatel má právo zvolit si, zdali stížnost podá pod 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 ([Charitní středisko „Kometa“ - nízkoprahové zařízení pro děti a mládež](#)), na nástěnce v místě střediska nebo přímo u pracovníků Charitního střediska „Kometa“.

Postup pro vyřizování stížnosti:

- 1) Přijaté stížnosti jsou řešeny určenou osobou. Způsob určování zodpovědné osoby za vyřízení stížnosti je následující:
 - Stížnost na sociálního pracovníka nebo pracovníka v sociálních službách řeší vedoucí Charitního střediska „Kometa“.
 - Stížnost na vedoucího Charitního střediska „Kometa“ řeší vedoucí sekce prevence.
- 2) Veškeré přijaté stížnosti jsou zpravidla vyřízeny do **30 dnů od přijetí**.
- 3) Každá podaná stížnost je evidována v **Evidenci stížností**.
- 4) Ke každé přijaté stížnosti se přikládá **formulář Záznam z řešení stížnosti**.

Vyrozumění výsledku šetření stížnosti:

- **Anonymní stížnost:** Výsledek šetření bude zveřejněn na nástěnce u vchodu. Výsledek bude na nástěnce fyzicky přítomen **14 dní** od data vyřešení stížnosti.
- **Stížnost s konkrétním autorem:** Pokud stěžovatel uvedl své jméno, příjmení a adresu, je mu rozhodnutí doručeno písemně na uvedenou adresu. Při stížnosti obdržené emailem je odpověď zaslána vždy na uvedený email.

V případě, že stěžovatel není spokojen s výsledkem vyřízení stížnosti, může se obrátit na:

Ředitelka Charity Český Těšín, Ing. Monika Klimková, Leoše Janáčka 768/2, Český Těšín, 737 01, email: monika.klimkova@ceskytesin.charita.cz, tel. 603 462 292. Datová schránka: myxvcx9

Ředitel DCHOO, Mgr. et Mgr. Lukáš Curylo, Kratochvílova 3, Ostrava, 702 00, email: lukas.curylo@caritas.cz. Datová schránka: ezjuxnu

Ministerstvo práce a sociálních věcí, Ing. Marian Jurečka, Na Poříčním právu 1/ 376, 128 00, Praha 2. Datová schránka: sc9aavg

Liga lidských práv, Burešová 6, 602 00 Brno, email: info@llp.cz, poradna@llp.cz. Datová schránka: nuaa9sr