

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, Jablunkovská 997/84, 737 01 Český Těšín, schránka se vybírá 1x týdně
- **ústně** kterékoli pracovníci Charitní pečovatelské služby
- **písemně, telefonicky nebo elektronickou poštou** vedoucí CHPS na adrese: Charita Český Těšín, Charitní pečovatelská služba, Jablunkovská 997/84, 737 01 Český Těšín, tel.: 603 567 840, e-mail: dorota.waclawikova@ceskytesin.charita.cz
- **anonymně**

Můžete si 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 pověřený 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.

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.

Vyjádření ke stížnosti je předáno vždy v písemné podobě. V případě, že je stížnost podána anonymně, je odpověď vyvěšena na nástěnce ve vstupních prostorách budovy, kde sídlí Charitní pečovatelská služba na ulici Jablunkovská 997/84, Český Těšín. V případě, že je stížnost podána anonymně veřejností může být odpověď zveřejněna na webových stránkách <http://ceskytesin.caritas.cz/> a v Charitním zpravodaji Trubač.

Jestliže je stížnost oprávněná, budete informováni o způsobu nápravy.

4. Nebudete-li spokojeni s vyřízením Vaší stížnosti, můžete se odvolat:

- **k řediteli Charity Český Těšín**
jméno, adresa: Ing. Monika Klimková, Mírová 8, 737 01 Český Těšín
tel.: 603 462 292, e-mail: monika.klimkova@ceskytesin.charita.cz
- **k řediteli Diecézní charity ostravsko-opavské**
jméno, adresa: Mgr. et Mgr. Lukáš Curylo, Kratochvílova 3, 702 00 Ostrava
tel.: 596 127 262, e-mail: lukas.curylo@caritas.cz
- **sekretariát CHČR: Vladislavova 12, 111 00 Praha**
- **sociální odbor Český Těšín: Mgr. Jana Rodáková, Štefánikova 18/25, Český Těšín, tel.: 553 035 700**
- **Krajský úřad Moravskoslezského kraje: 28. října 2771/117, Moravská Ostrava, 702 00 Ostrava, tel.: 595 622 222**
- **MPSV ČR Na Poříčnickém právu 1/376, 128 01 Praha 2, Tel: 221 921 111**
- **Veřejný ochránce práv: JUDr. Stanislav Křeček, Údolní 39, 602 00 Brno, tel.: 542 542 777**
- **Český helsinský výbor: Štefánikova 21, 150 00 Praha 5, e-mail: sekr@helcom.cz**