

Pravidla pro vyřízení stížností

Charitní středisko „Klíč“

Postup pro podání stížnosti:

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

- **ústně** v terénu nebo prostorech střediska na ulici Ostravská 285, Český Těšín – 737 01,
- **telefonicky**
- **písemně:** a) dopisem
b) e-mailem
c) vhozením do **schránky stížností**, která je umístěna před vchodem do střediska

Kontaktní údaje na pracovníky:

Vedoucí sekce prevence	Mgr. <i>Jana Turoňová</i>	jana.turonova@ceskytesin.charita.cz	603 287 231
Vedoucí SAS/sociální pracovník	Bc. <i>Martina Krupová</i>	martina.krupova@ceskytesin.charita.cz	703 842 051
Sociální pracovník	Bc. <i>Patricie Turnová</i>	patricie.turnova@ceskytesin.charita.cz	703 842 052
Sociální pracovník	Bc. <i>Jaroslava Židková</i>	jaroslava.zidkova@ceskytesin.charita.cz	703 842 050

Samotnou stížnost má stěžovatel možnost podat **konkrétně svým jménem, anonymně** nebo si zvolit **zástupce** pro podání a celé řízení stížnosti.

K podání stížnosti může stěžovatel využít *Formulář pro podání stížnosti, podnětu* - není to však podmínkou. Formulář pro podání stížností, podnětu je možno k nalezení na webových stránkách Charity Český Těšín (<https://ceskytesin.caritas.cz/lide-v-tizive-socialni-situaci/charitni-stredisko-klic/>), na nástěnce v místě střediska, nebo přímo u pracovníků Charitního střediska „Klíč“.

Postup pro vyřizování stížností:

- 1) Přijaté stížnosti jsou řešeny určenou osobou. Způsob určování zodpovědné osoby za vyřízení stížnosti je následující:
 - stížnost na sociálního pracovníka řeší vedoucí Charitního střediska „Klíč“,
 - stížnost na vedoucího Charitního střediska „Klíč“ řeší vedoucí Sekce prevence.
- 2) Veškeré přijaté stížnosti jsou zpravidla vyřízeny do 30 dní od přijetí.
- 3) Vyrozumění výsledku šetření stížnosti:
 - **anonymní stížnost:** výsledek šetření bude zveřejněn na nástěnce, která je umístěna v prostorech Charitního bazárku (adresa bazárku je totožná s adresou Charitního střediska „Klíč“). Stížnost bude na nástěnce fyzicky přítomna 14 dní od data vyřešení stížnosti.
 - **stížnost s konkrétním autorem:** v případě, uvedl-li stěžovatel své jméno, příjmení a adresu je mu rozhodnutí doručeno písemnou formou na uvedenou adresu.

V případě, kdy je stěžovatel nespokojen s výsledkem vyřízení stížnosti, může se obrátit na ředitele Charity Český Těšín, nadřízený orgán poskytovatele nebo na instituci sledující dodržování lidských práv.

Kontaktní údaje:

Ředitelka Charity Český Těšín	Ing. <i>Monika Klimková</i>	Mírová 1684/8, Český Těšín, 737 01	monika.klimkova@ceskytesin.charita.cz	603 462 292
Ředitel DCHOO	Mgr. et Mgr. <i>Lukáš Curylo</i>	Kratochvílova 3, Ostrava, 702 00	lukas.curylo@caritas.cz	
Veřejná ochránkyně práv	Mgr. <i>Anna Šabatová,</i> Ph.D.	Údolním 39, Brno, 602 00		542 542 777