



CHARITA

ČESKÝ TĚŠÍN

Charitní pečovatelská služba

Postup při podávání stížností

Charitní pečovatelská služba

1. Jestliže jste nespokojeni 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 84, 737 01, Český Těšín, schránka se vybírá 1x týdně.
- **ústně** kterékoli pracovníci pečovatelské služby
- **písemně, telefonicky nebo elektronickou poštou** vedoucí CHPS na adrese: Charita Český Těšín, Terénní péče, Jablunkovská 84, 737 01, Český Těšín, telefon: 731 520 068, e-mail: lenka.zahradnikova@ceskytesin.charita.cz

Stížnosti můžete podávat také **anonymně**.

Můžete si zvolit svého zástupce, který za Vás stížnost podá a bude Vás v řízení o stížnosti zastupovat.

2. Vaše stížnost bude zaevidována, pracovníkem, který stížnost přijal. K vyřízení stížností je pověřená vedoucí pracoviště. 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, můžeme lhůtu prodloužit na max. 60 dní, o tom budete předem informováni.

Přejete-li si, budete přizváni k jednání o stížnosti. Jednání může být vedeno odděleně od pracovníka, na něhož byla stížnost podána. Chráníme osobní a citlivé údaje. Po podání stížnosti k Vám nebudeme přistupovat negativně nebo diskriminačně.

Vyjádření je předáno vždy v písemné podobě. V případě, že je stížnost podána anonymně, je odpověď vyvěšena na nástěnce ve vstupních prostorách budovy na ulici Jablunkovská 84, Český Těšín, kde sídlí Charitní pečovatelská služba. V případě, že je stížnost podána anonymně veřejností může být odpověď



CHARITA

ČESKÝ TĚŠÍN

Charitní pečovatelská služba

zveřejněná na webových stránkách <http://ceskytesin.caritas.cz/> a v charitním zpravodaji Trubač.

Jestliže je stížnost oprávněná, budete informováni o způsobu nápravy.

3. Nebudete-li spokojen/a s vyřízením Vaší stížnosti, můžete se odvolat

- **k řediteli Charity Český Těšín**
adresa: Mírová 8, 737 01 Český Těšín
telefon: 603 462 292, e-mail: info@ceskytesin.charita.cz
- **k řediteli Diecézní charity ostravsko-opavské**
jméno, adresa: Mgr. et Mgr. Lukáš Curylo, Kratochvílova 3, 702 00 Ostrava, telefon: 596 127 262, e-mail: lukas.curylo@caritas.cz
- **Sekretariát CHČR: Vladislavova 12, 111 00 Praha**
- **Sociální odbor Český Těšín: Mgr. Klauďie Dinelli, Štefánikova 18/25, Český Těšín, tel: 553 035 720**
- **Krajský úřad Moravskoslezského kraje: 28. října 2771/117, Moravská Ostrava, 702 00 Ostrava, Telefon: 595 622 222**
- **MPSV ČR Na Poříčním právu 1/376, 128 01 Praha 2, Tel: 221921111**
- **Veřejná ochránkyně práv: Mgr. Anna Šabatová Ph.D., Údolní 39, 602 00 Brno, tel: 542 542 777**
- **Český helsinský výbor: Štefánikova 21, 150 00 Praha 5, email: sekr@helcom.cz**