

 Oblastní charita Pardubice	Pravidla pro podávání námětů, podnětů či stížností a jejich vyřizování – klienti	Strana 1 z 1 Vydání: 1.0
	OA-S-10-P-01	Účinnost od: 1. 5. 2022

PRAVIDLA PRO PODÁVÁNÍ NÁMĚTŮ, PODNĚTŮ ČI STÍŽNOSTÍ A JEJICH VYŘIZOVÁNÍ – KLIENTI

Pokud nejste spokojeni, něco se Vám nelíbí, chcete, aby to bylo jinak, a nedokážete sami tuto situaci změnit, můžete si podat stížnost.

1. Stížnost můžete podat:

- osobně u kteréhokoliv pracovníka Oblastní charity Pardubice
- vhodit do schránky určené pro podání stížností
- odeslat poštou na adresu Oblastní charita Pardubice, V Ráji 732, 530 02 Pardubice
- telefonicky na tel. čísle 775 296 849
- e-mailem na adresu info@charitapardubice.cz

2. Stížnost můžete vyjádřit:

- ústně a pracovník, kterému si stěžujete, zapíše Vaše slova a předá k vyřízení,
- vlastnoručně napsat či zatelefonovat,
- napsat na počítači.

3. Všechny stížnosti se předávají k vyřízení nejpozději následující den od podání, případně následující den po vybrání schránky.

4. Na podanou stížnost dostanete rychlou a plnohodnotnou odpověď zpravidla do 30 pracovních dnů od jejího zaevidování.

5. Stížnost řeší vždy vedoucí pracovník. Stížnost proti vedoucímu řeší ředitel či jím pověřený pracovník. Stížnost proti řediteli je předána k vyřízení na Diecézní charitu Hradec Králové.

6. Máte právo, aby Vás při podání a řešení stížnosti kdokoli zastupoval.

7. Až bude stížnost vyřízena, dostanete o tom vždy písemné vyrozumění, pokud předem neřeknete, že takový dopis nežádáte.

8. Pokud budete nespokojeni s vyřízením stížnosti, můžete se obrátit se žádostí o přešetření na jiné orgány a instituce. Které to jsou a kontakty na ně Vám poradí všichni pracovníci Charitní služby osobní asistence.

Vaše stížnosti jsou pro nás důležitým zdrojem informací:

- ❖ o spokojenosti s poskytovanými službami,
- ❖ zda služby odpovídají Vaším potřebám,
- ❖ jak zlepšit kvalitu poskytovaných služeb.