

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

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 schránek určených pro podání stížností
- odeslat poštou na adresu Oblastní charita Pardubice, nám. Hrdinů 13, 533 72 Moravany
- telefonicky na tel. čísle 775 296 831
- 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 oddělení řeší ředitel či jím pověřený pracovník. Stížnost proti řediteli šetří komise vedoucích pracovníků, v případě zjištěného pochybení je věc 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 pečovatelské služeb na Pardubicku.

Vaše stížnosti jsou pro nás důležitým zdrojem informací:

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