 Oblastní charita Pardubice	Pravidla pro podávání a vyřizování stížností	Strana 1 z 3 Vydání: 1.0
	SASRD-S-11-PP-01	Účinnost od: 1. 4. 2019



OBLASTNÍ CHARITA PARDUBICE
 SLUŽBY PRO RODINY S DĚTMI
 PRACOVNÍŠTĚ: ČEŠKOVA 1247, 530 02 PARDUBICE
 Tel.: + 420 461 100 445, mobil: + 420 777 296 826
 E-mail: sanacerodiny@charitapardubice.cz, www.pardubice.charita.cz
 IČO: 46492160

INFORMAČNÍ MATERIÁL PRO DĚTI

Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi

Milé děti,

každá služba má svá pravidla, z nichž vyplývají práva a povinnosti jak pro nás, tak i pro Vás. Přečtěte si prosím tento list. Když se budete chtít na cokoli zeptat, rádi Vám odpovíme.

Kdo jsme

Naše organizace se jmenuje Oblastní charita Pardubice a v tvé rodině budeme poskytovat Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi. Najdeš nás v Češkově ulici 1247 v Pardubicích.

S kým se budeš potkávat

PhDr. Karolína Rumlová, MBA, vedoucí střediska
 Služeb pro rodiny s dětmi, sociální pracovnice
 tel: 777 296 826, e-mail: krumlova@charitapardubice.cz

Bc. Tereza Saifrtová, DiS., sociální pracovnice
 tel: 733 741 947, e-mail: tsairtova@charitapardubice.cz

Denisa Janurová, DiS., sociální pracovnice
 tel: 734 435 370, e-mail: djanurova@charitapardubice.cz

Mgr. Nikola Hrubá, sociální pracovnice
 tel: 731 645 903, e-mail: nhruba@charitapardubice.cz


Mgr. Radka Siváčková, DiS., sociální pracovnice
 tel: 731 632 893, e-mail: rsivackova@charitapardubice.cz

Co děláme

Pracovníci naší služby poskytují pomoc a podporu rodinám s dětmi v tíživé životní situaci, kterou nedokážou sami bez pomoci překonat. Cílem je spokojená a fungující rodina, která vytváří bezpečné prostředí pro výchovu a péči o děti.

Jak služba probíhá



 Oblastní charita Pardubice	Pravidla pro podávání a vyřizování stížností	Strana 2 z 3 Vydání: 1.0
	SASRD-S-11-PP-01	Účinnost od: 1. 4. 2019



OBLASTNÍ CHARITA PARDUBICE
 SLUŽBY PRO RODINY S DĚTMI
 PRACOVNÍSTĚ: ČEŠKOVA 1247, 530 02 PARDUBICE
 Tel.: + 420 461 100 445, mobil: + 420 777 296 826
 E-mail: sanacerodiny@charitapardubice.cz, www.pardubice.charita.cz
 IČO: 46492160

S tvou rodinou (maminkou, tatínkem, babičkou, dědou, strýčkem, tetou, sestrou, bratrem atd.) se dohodneme, kdy za Vámi přijedeme a pak si s nimi povídáme o tom, co pro tebe a tvou rodinu můžeme udělat. Zajímá nás tvůj názor, proto budeme rádi, když u této domluvy budeš také.

Naše pravidla

1. Vše by se ti mělo říkat tak, abys tomu rozuměl/a. Pokud ti něco není jasné, neboj se nás zeptat.



2. Zajímá nás, jak se ti daří, jaká jsou tvá přání, starosti. Můžeš se nám svěřit s tím, co tě trápí. Pokud si to budeš přát, nebudeme s nikým o tvých pocitech mluvit. Výjimkou je situace, kdy bychom zjistili, že ti někdo vážně ubližuje, je ohroženo tvé zdraví nebo je daný problém v rozporu se zákonem. Takové případy musíme hlásit na policii a řešit je.

3. Když se ti něco nebude líbit, můžeš to komukoliv říct (stěžovat si). Můžeš to také napsat a dát do Schránky na stížnosti nebo poslat e-mailem či vyplnit elektronický formulář na našich webových stránkách www.pardubice.charita.cz.

Komu si můžeš stěžovat přímo:


PhDr. Karolína Rumlová, MBA, vedoucí střediska Sanace rodin, sociální pracovnice
 Češkova 1247, 530 02 Pardubice, tel: 777 296 826, krumlova@charitapardubice.cz

Mgr. Marie Hubálková, ředitelka Oblastní charity Pardubice
 V Ráji 732, 530 02 Pardubice, tel: 777 736 015, hubalkova@charitapardubice.cz

PRAVIDLA



PODÁVÁNÍ

 Oblastní charita Pardubice	Pravidla pro podávání a vyřizování stížností	Strana 3 z 3 Vydání: 1.0
	SASRD-S-11-PP-01	Účinnost od: 1. 4. 2019



OBLASTNÍ CHARITA PARDUBICE
 SLUŽBY PRO RODINY S DĚTMI
 PRACOVNÍŠTĚ: ČEŠKOVA 1247, 530 02 PARDUBICE
 Tel.: + 420 461 100 445, mobil: + 420 777 296 826
 E-mail: sanacerodiny@charitapardubice.cz, www.pardubice.charita.cz
 IČO: 46492160

STÍŽNOSTÍ NA KVALITU NEBO ZPŮSOB POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNĚ AKTIVIZAČNÍCH SLUŽEB PRO RODINY S DĚTMI

Pravidlo č. 1:

Kdokoliv si můžeš stěžovat.

Pravidlo č. 2

Stížnost můžeš podat jakkoliv:

- ✓ ústně,
- ✓ písemně (mailem nebo pomocí elektronického formuláře, který máme na webových stránkách www.pardubice.charita.cz),
- ✓ s někým (někdo může jít s tebou),
- ✓ někdo to může vyřídit místo tebe.

Pravidlo č. 3

Můžeš si stěžovat komukoliv ze zaměstnanců – můžeš využít Schránku na stížnosti před budovou v Češkově ulici 1247 v Pardubicích. Schránka se vybírá každý den – tvoji stížnost vyřídíme co nejrychleji.

Pravidlo č. 4

Nemusíš se bát, že ti za to, co řekneš, někdo vynadá. Svoji stížnost nemusíš podepisovat. Jestli si nevíš rady jak podat stížnost, požádej kohokoliv o pomoc, rádi ti ji poskytneme.

