 Oblastní charita Pardubice	Pravidla pro podávání a vyřizování stížností - klienti	Strana 1 z 2 Vydání: 1.0
	TOS-S-10-P-01	Účinnost od: 1. 1. 2021

PRAVIDLA PRO PODÁVÁNÍ A VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ – 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 Charitní odlehčovací služby Červánky, V Ráji 786, 530 02 Pardubice
- e-mailem na adresu info@charitapardubice.cz
- telefonicky – kontakty naleznete na www.pardubice.charita.cz

2. Stížnost můžete vyjádřit:

- ústně a pracovník, kterému si stěžujete, zapíše vaše slova a předá k vyřízení,
- vlastnoručně napsat,
- 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. 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 nežadáte.

8. Pokud budete nespokojeni s vyřízením stížnosti, můžete se obrátit se žádostí o přešetření na jiné orgány a instituce.

Diecézní charita Hradec Králové
 Velké náměstí 37/46
 500 01 Hradec Králové
 Telefon: +420 495 063 135
 E-mail: dchhk@hk.caritas.cz

Ministerstvo práce a sociálních věcí
 Na Poříčnickém právu 1
 128 01 Praha 1
 Telefon: +420 221 921 111
 E-mail: posta@mpsv.cz

 Oblastní charita Pardubice	Pravidla pro podávání a vyřizování stížností - klienti	Strana 2 z 2 Vydání: 1.0
	TOS-S-10-P-01	Účinnost od: 1. 1. 2021

Veřejný ochránce práv

Údolní 39

602 00 Brno

Telefon: +420 542 542 111

E-mail: podatelna@ochrance.cz

Český helsinský výbor

Štefánikova 21

150 00 Praha 5

Telefon: +420 257 221 141

E-mail: info@helcom.cz

Vaše stížnosti jsou pro nás důležitým zdrojem informací:

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