

|                                                                                                                 |                                                        |                             |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|-----------------------------|
|  Oblastní charita<br>Pardubice | Pravidla pro podávání a vyřizování stížností - klienti | Strana 1 z 2<br>Vydání: 1.0 |
|                                                                                                                 | AOSH-S-10-P-01                                         | Účinnost od: 1. 12. 2025    |

## PRAVIDLA PRO PODÁVÁNÍ A VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ A PŘIPOMÍNEK 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, V Ráji 742, 530 02 Pardubice
- e-mailem na adresu [info@charitapardubice.cz](mailto:info@charitapardubice.cz)
- telefonicky – kontakty naleznete na [www.pardubice.charita.cz](http://www.pardubice.charita.cz)

### 2. Stížnost můžete vyjádřit:

- ústně či telefonicky 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 či připomínka vyřízena, dostanete o tom vždy písemné vyrozumění.

### 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](mailto:dchhk@hk.caritas.cz)

Ministerstvo práce a sociálních věcí  
Na Poříčním právu 1  
128 01 Praha 1  
Telefon: +420 221 921 111  
E-mail: [posta@mpsv.cz](mailto:posta@mpsv.cz)

|                                                                                                                 |                                                        |                             |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|-----------------------------|
|  Oblastní charita<br>Pardubice | Pravidla pro podávání a vyřizování stížností - klienti | Strana 2 z 2<br>Vydání: 1.0 |
|                                                                                                                 | AOSH-S-10-P-01                                         | Účinnost od: 1. 12. 2025    |

Veřejný ochránce práv  
Údolní 39  
602 00 Brno  
Telefon: +420 542 542 111  
E-mail: [podatelna@ochrance.cz](mailto:podatelna@ochrance.cz)

Český helsinský výbor  
Štefánikova 21  
150 00 Praha 5  
Telefon: +420 257 221 141  
E-mail: [info@helcom.cz](mailto:info@helcom.cz)

Biskupství Královéhradecké  
Velké náměstí 35/44  
500 01 Hradec Králová  
Telefon: +420 495 063 611  
E-mail: [biskupstvi@bihk.cz](mailto:biskupstvi@bihk.cz)

**9. Vaše stížnosti jsou pro nás důležitým zdrojem informací:**

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