

 Oblastní charita Pardubice	Pravidla pro podávání a vyřizování stížností - klienti	Strana 1 z 2 Vydání: 2.0
	AOS-S-10-P-01	Účinnost od: 1. 3. 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
- telefonicky – kontakty naleznete na 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

Ministerstvo práce a sociálních věcí
Na Poříčním 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: 2.0
	AOS-S-10-P-01	Účinnost od: 1. 3. 2025

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

Biskupství Královéhradecké
Velké náměstí 35/44
500 01 Hradec Králová
Telefon: +420 495 063 611
E-mail: 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.