

 Oblastní charita Pardubice	Pravidla pro podávání námětů, podnětů či stížností a jejich vyřizování – klienti	Strana 1 z 2 Vydání: 1.1
	PSP-S-10-P-01	Účinnost od: 1. 3. 2025

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 Charitní pečovatelská služba na Pardubicku - Pardubice, Dražkovice 163, 533 33 Pardubice
- telefonicky na tel. číslo 777 296 850
- e-mailem na adresu klimesova@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.

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 námětů, podnětů či stížností a jejich vyřizování – klienti	Strana 2 z 2 Vydání: 1.1
	PSP-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

Vaše stížnosti jsou pro nás důležitým zdrojem informací:

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