

Informace o podávání a vyřizování stížností

Každý má právo podat stížnost. Podání stížnosti nesmí být na újmu tomu, kdo ji podal, ani tomu, v jehož zájmu byla podána. Na stížnost je pohlíženo jako na zpětnou vazbu směřující ke zkvalitňování služby a na možnost vyjádření se. Názory ostatních osob jsou pro poradnu důležité. Stížnost může být podána **ústně** kterémukoliv pracovníkovi poradny nebo zaměstnanci Charity Přerov (při osobním setkání nebo telefonicky), **písemně** (dopisem, elektronicky) předáním či odesláním pracovníkovi poradny nebo zaměstnanci Charity Přerov, vložením do Schránky pro pochvaly, připomínky a stížnosti, zápisem do Knihy přání a stížností. Stížnost může být podána **anonymně** nebo **s uvedením kontaktního údaje** pro zaslání vyřízení stížnosti.

Komu stížnost podat

- 1) kterémukoliv pracovníkovi Charity Přerov, který ji odevzdá svému nadřízenému
- 2) vedoucímu poradny: Šířava 1295/27, 750 02 Přerov, tel.: 777 729 521, e-mail: poradna@prerov.charita.cz
- 3) vedoucímu úseku sociálních služeb: Šířava 1295/27, 750 02 Přerov, tel.: 605 159 505, e-mail: uss@prerov.charita.cz
- 4) řediteli Charity Přerov: Šířava 1295/27, 750 02 Přerov, tel.: 605 441 670, e-mail: reditel@prerov.charita.cz
- 5) řediteli Arcidiecézní charity Olomouc, Křížkovského 6, 779 00 Olomouc, tel.: 585 229 380, e-mail: reditel@acho.charita.cz
- 6) arcibiskupovi olomouckému, Wurmova 562/9, 779 00 Olomouc, tel.: 587 405 411, e-mail: sekretariatgv@ado.cz
- 7) ministerstvu práce a sociálních věcí a dalším nezávislým institucím: viz níže

Vyřízení stížnosti

Stížnost vyřizuje a za vyřízení stížnosti nese odpovědnost nadřízený pracovníka, proti kterému byla stížnost podána. Odpověď na stížnost je sdělena písemně na uvedený kontakt ve lhůtě do 28 pracovních dnů ode dne jejího podání. Stížnost vyžadující neodkladné řešení (např. napadení jiným uživatelem, obvinění z krádeže) je vyřízena nejpozději do 5 pracovních dnů ode dne jejího podání. V případě anonymní stížnosti je odpověď zveřejněná po dobu 14 dnů ode dne vyřízení stížnosti na webových stránkách www.prerov.charita.cz a zároveň je vyvěšena na veřejně přístupném místě (nástěnka) v sídle služby.

Nespokojenost s vyřízením stížnosti

V případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti a odpovědí na ni je možné se obrátit na nadřízeného pracovníka, který stížnost řešil, viz kontakty uvedené výše.

Nesouhlasí-li stěžovatel s vyřízením stížnosti nebo nebyla-li stížnost vyřízena ve stanovené lhůtě, může ve lhůtě 60 dnů ode dne doručení informace o způsobu vyřízení stížnosti nebo od

uplynutí stanovené lhůty požádat ministerstvo práce a sociálních věcí o prověření vyřízení této stížnosti.

Nezávislé instituce

Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR

Na Poříčním právu 1/376, 128 01 Praha 2, tel.: 221 921 111, e-mail: posta@mpsv.cz, www.mpsv.cz

Oddělení inspekcí sociálních služeb a SPOD Morava

Tolstého 1914/15, 586 01 Jihlava 1, tel.: 775 853 468, e-mail: posta@mpsv.cz

Krajský úřad Olomouckého kraje

Jeremenkova 1211/40a, RCO, 779 00 Olomouc, tel.: 585 508 111, e-mail: posta@olkraj.cz

Veřejný ochránce práv

Údolní 658/39, 602 00, Brno, tel.: 542 542 888, e-mail: podatelna@ochrance.cz, www.ochrance.cz

Úřad pro ochranu osobních údajů

Pplk. Sochora 27, 170 00 Praha 7, e-mail: posta@uoou.cz, www.uoou.cz

Český helsinský výbor

Štefánikova 216/21, 150 00, Praha 5, e-mail: info@helcom.cz, www.helcom.cz

Občanské poradny

Asociace občanských poraden, Servisní centrum AOP, Sabinova 287/3, 130 00, Praha 3, tel: 284 019 220, e-mail: aop@obcanskeporadny.cz, www.obcanskeporadny.cz

Okresní soud v Přerově

Okresní soud, Smetanova 2016/2, 750 11, Přerov, e-mail: podatelna@osoud.pre.justice.cz