

STÍŽNOSTI NA KVALITU A PRŮBĚH POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY

Každý uživatel služeb Občanské poradny (dále jen OP) Charity Zábřeh má právo si stěžovat, pokud není spokojen se způsobem poskytování služby a to buď osobně, nebo prostřednictvím pověřeného zástupce. Může také podat připomínku či podnět související s poskytovanou službou. Veškeré připomínky a námitky vnímáme jako zpětnou vazbu a podnět pro zkvalitnění služeb OP.

Možnosti a způsoby podání stížnosti

1. písemně do Knihy přání a stížností nebo vhozením do schránky na připomínky a stížnosti na budově na budově sídla OP, ulice Farní 1 v Zářeze nebo Zámecká 11 v Mohelnici,
2. osobně,
3. telefonicky,
4. e-mailem,
5. poštou.

Kde a komu může být stížnost podána

osobně nebo písemně

§ vedoucí OP Mgr. Monice Hanušové, DiS. a to buď osobně, nebo na adrese:

Občanská poradna

Občanská poradna

Charita Zábřeh

Charita Zábřeh

Farní 1

Zámecká 11

789 01 Zábřeh

789 85 Mohelnice

E-mail: poradna@charitazabreh.cz, tel. 583 412 589

§ koordinátorce sociálních projektů Charity Zábřeh Zdeňce Hrubé, DiS. na adrese:

Charita Zábřeh

Žižkova 15

789 01 Zábřeh

E-mail: socialni.sluzby@charitazabreh.cz, tel. 583 412 587, kl.21

Vyřizování stížností

Stížnosti ústní i písemné jsou vyřizovány písemně. Vyřizováním stížnosti týkající se poskytování služeb OP je pověřen v následujícím pořadí:

- vedoucí OP
- koordinátorka sociálních projektů.

Stížnost je vyřízena do 14 dnů vždy písemně.

Anonymní stížnosti

Existují i možnosti podání anonymní stížnosti. Uživatelům se nabízí jako možné varianty podání anonymní stížností – poštovní zásilka, email nebo telefon, anonymní schránka. O způsobu vyřízení anonymní stížnosti se může dotyčná osoba dozvědět vyvěšením vyřízení stížnosti na nástěnce čekárně OP, a to po dobu 1 měsíce, dojde-li stížnost emailem, je odpovězeno touto cestou.

Kniha přání a stížností a schránka důvěry

V čekárně OP je Kniha přání a stížností, do které je možné zapsat připomínku, přání nebo stížnost. Jako schránka na připomínky a stížnosti slouží schránka, která je označena jako místo, kam kdokoliv může vhodit svoji připomínku nebo stížnost.

Schránka se vybírá 1x týdně.

Možnosti odvolání

Pokud není uživatel spokojen s vyřízením jeho stížnosti, může se odvolat k:

1. Řediteli Charity Zábřeh
Bc. Jiří Karger
Charita Zábřeh
Žižkova 15
789 01 Zábřeh
tel. 583 412 588
e-mail: reditel@charitazabreh.cz

2. Předsedovi Rady Charity Zábřeh
Petr Haltmar
Žižkova 15
789 01 Zábřeh

3. Řediteli Arcidiecézní charity Olomouc
Václav Kepřt

Křížkovského 6
772 00 Olomouc
tel.: 585 229 380
e-mail: vaclav.keprt@acho.charita.cz

4. Nezávislému orgánu - Obec, Kraj, Kancelář veřejného ochránce práv atd.

Obec:
Město Zábřeh
Masarykovo náměstí 510/6
789 01 Zábřeh

Kraj:
Olomoucký kraj
Jeremenkova 40a
779 11 Olomouc

Kancelář veřejného ochránce práv:
Veřejný ochránce práv
Údolní 39
Brno, 602 00

Český helsinský výbor
Štefánikova 21
150 00 Praha 5
(budova Úřadu práce MČ Praha 5, 1. patro)
e-mail: info@helcom.cz

5. Inspekčnímu orgánu:

Úřad práce České republiky - krajská pobočka v Olomouci
oddělení kontrolně právní
Vejdovského 988/4
779 00 Olomouc 9
tel.: 950 141 459