

PODÁVÁNÍ STÍŽNOSTÍ na Poradnu sv. Alexandra

V případě nespokojenosti s činností či s pracovníkem Poradna sv. Alexandra (dále jen “Poradna“) máte možnost podat stížnost.

Stížnost můžete podat Vaším jménem nebo anonymně. Při podání a vyřizování stížnosti se můžete nechat zastupovat jakoukoli fyzickou či právnickou osobou. Stížnost může podat rovněž osoba, která je omezena ve svéprávnosti, či její zákonný zástupce.

Jako stížnost je považováno sdělení, které:

- a) je přímo označeno jako stížnost;
- b) uživatel či jiná osoba se domáhá prošetření popsané situace;
- c) sdělení vyjadřuje nespokojenost se službou, činností poradny;
- d) sdělení vyjadřuje nespokojenost s jednáním pracovníka poradny;
- e) je popisována situace porušení práv či svobod uživatele.

S jiným sdělením bude zacházeno jako s připomínkou či podnětem.

Jakým způsobem můžete podat stížnost:

- 1) **Osobně ústním podáním stížnosti**
- 2) **Osobně předáním písemné stížnosti**
- 3) **Telefonicky**
- 4) **Prostřednictvím elektronické pošty**
- 5) **Prostřednictvím dopisu**
- 6) **Prostřednictvím Schránky důvěry**
- 7) **Prostřednictvím Knihy podnětů a stížností**

Komu a jak stížnost podat

Stížnost můžete předat jakémukoli pracovníkovi poradny či řediteli Charity sv. Alexandra.

V případě ústního podání stížnosti udělá pracovník s Vámi zápis o stížnosti, který následně podepíšete a obdržíte kopii zápisu. **V případě, že budete chtít, aby Vaše ústní stížnost byla vedena anonymně, sdělte tuto skutečnost pracovníkovi, který bude stížnost přijímat. V tomto případě nemusíte zápis o stížnosti podepisovat.**

Pracovníci pověřeni k vyřizování stížností:

V případě stížnosti na sociální pracovníky nebo činnost poradny bude Vaši stížnost vyřizovat vedoucí poradny:

Mgr. Silvie Kseničová

Poradna sv. Alexandra

Fr. Formana 13, 700 30 Ostrava – Dubina

Tel: 596 611 207, 731 625 840, E-mail: silvie.ksenicova@alexandr.charita.cz

V případě, že máte podezření na podjatost vedoucí poradny při vyřizování stížností, sdělte, prosím, tuto skutečnost ve své stížnosti a směřujte ji k řediteli Charity sv. Alexandra.

V případě stížnosti na vedoucího pracovníka poradny či v případě odvolání proti vyřízení stížnosti vedoucím pracovníkem poradny, bude stížnost vyřizovat ředitel Charity sv. Alexandra:

Ing. Josef Stoklasa

Charita sv. Alexandra

Holvekova 651/28, 718 00 Ostrava – Kunčičky

Tel: 596 237 832, 603 841 946, E-mail: josef.stoklasa@alexandr.charita.cz

V případě neanonymní stížnosti má pracovník pověřený vyřizováním Vaší stížnosti možnost nahlížet do Vaší osobní dokumentace.

Vyřizování Vaší stížnosti se mohou zúčastnit tyto osoby:

- pracovník pověřený vyřízením stížnosti;
- pracovník, kterého se stížnost týká;
- stěžovatel (v případě neanonymní stížnosti)
- svědci (jestliže jsou k dispozici)

Všichni pracovníci Charity sv. Alexandra, kteří se zúčastní vyřizování stížností, jsou vázáni mlčenlivostí. Údaje o stěžovateli předají pouze pracovníkům organizací a institucí, ke kterým se stěžovatel odvolá.

Zpráva o výsledku šetření stížnosti

Lhůta pro vyřízení stížnosti je 30 dnů, o výsledku šetření stížnosti budete informován(a) písemně (dopisem či elektronickou poštou – podle Vámi zvoleného způsobu). V případě, že jste podal(a) stížnost do Schránky důvěry, začíná běžet lhůta pro vyřízení stížnosti ode dne výběru Schránky důvěry pracovníky poradny (tímto dnem je každé první pondělí v měsíci, případně nejbližší den, kdy jsou v poradně přítomni oba sociální pracovníci poradny). V případě, že z vymezených důvodů nebude možné lhůtu 30 dnů pro vyřízení stížnosti dodržet, pověřený pracovník Vás o tom písemně vyrozumí. V případě anonymní stížnosti vyvěsí tuto informaci na ceduli v čekárně poradny.

Charita sv. Alexandra

Poradna sv. Alexandra

Fr. Formana 13, 700 30 Ostrava-Dubina

Tel: 596 611 207, e-mail: poradna@alexandr.charita.cz

V případě anonymní stížnosti je písemná zpráva vyvěšena na ceduli v čekárně poradny a na internetových stránkách Charity sv. Alexandra (www.charita-sv-alexandra.cz), a to po dobu 30 dnů od jejího zveřejnění.

Jako anonymní stížnost je chápána rovněž stížnost, kde je uvedeno jméno stěžovatele, ale nikoli jeho adresa, na kterou může být zpráva o výsledku šetření stížnosti zaslána.

V případě Vašeho zájmu Vám pracovník pověřený vyřízením stížnosti objasní písemnou zprávu v osobním rozhovoru.

Stěžovatel nemá právní nárok, aby na základě jeho stížnosti byly provedeny jím navrhované změny či úkony. Stěžovatel nemá rovněž právní nárok na to, aby stížnost byla prověřena jím navrženým způsobem či s jím navrhovaným výsledkem vyřízení stížnosti.

V případě nespokojenosti s vyřízením Vaší stížnosti či odvolání ředitelem Charity sv. Alexandra, můžete podat odvolání na odvolací instituce (viz níže). Tyto instituce a kontakty budou uvedeny rovněž v písemném vyrozumění o vyřízení stížnosti.

Diecézní charita ostravsko-opavská

Kratochvílova 3

702 00 Moravská Ostrava

Tel: 596 525 941, E-mail: info@dchoo.charita.cz

Kancelář veřejného ochránce práv

Údolní 39

602 00 Brno

Tel: 542 542 888, E-mail: podatelna@ochrance.cz

Český helsinský výbor

Štefánikova 21

150 00 Praha 5

Tel.: 257 221 142, E-mail: info@helcom.cz