



Poučení o možnosti podat na službu stížnost

Kdo si může stěžovat:

- zájemce/klient
 - rodinný příslušník zájemce/klienta
 - jiná osoba pověřená zájemcem/klientem (zástupce)
 - pracovník služby nebo Oblastní charity Tišnov (dále jen „OCH TI“)
 - další osoby zájímající se o službu
- (V celém textu jsou výše uvedené osoby označovány jako „klient“.)*

Forma stížnosti a její podání:

Ústní stížnost (osobní, telefonická) – svou stížnost můžete říct:

- sociálnímu pracovníkovi nebo právníkovi Poradny Porta (dále jen „Poradna“)
- vedoucí Poradny
- ředitelce OCH TI

Písemná stížnost (listinná, elektronická) – svou stížnost můžete:

- poslat na adresu Ráboňova 116, 666 01 Tišnov a adresovat ji vedoucí Poradny nebo ředitelce OCH TI
- poslat na náš e-mail: poradna@tisnov.charita.cz
- napsat do Knihy přání a stížností Poradny Porta (vyvěšená v prostorách Poradny)
- vhodit do schránky vedle vchodu do Poradny v Tišnově
- osobně předat pracovníkovi Poradny nebo ředitelce OCH TI

Pokud chcete obdržet naše písemné vyjádření na danou věc, nezapomeňte uvést své jméno, příjmení, adresu, datum a podpis. Nebo lze stížnost podat anonymně.

Vyřízení stížnosti:

Každá stížnost je vyřízena písemnou formou **do 30 dnů** od podání stížnosti a předána/zaslána klientovi.

V případě anonymní stížnosti, je její vyřízení vyvěšeno na nástěnce Správy OCH TI, kde visí **10 dnů**.

U stížnosti poslané na e-mail Poradny je odpověď zaslána na e-mailovou adresu, ze které byla stížnost do Poradny odeslána.

Odvolání:

Pokud klient nesouhlasí s vyřízením své stížnosti, může **do 15 dnů** od obdržení vyřízení stížnosti podat odvolání.

Odvolání musí mít písemnou formu.

Do 30 dnů od podání odvolání, dostanete písemnou odpověď.

Odvolání se podává nadřízenému pracovníkovi toho, kdo vyřizoval podání stížnosti:

- vedoucí Poradny
- ředitelka OCH TI
- ředitel Diecézní charity Brno (dále jen „DCHB“)

Pokud nebudete se způsobem vyřízení Vaší stížnosti souhlasit, můžete se obrátit na tyto osoby:

a) v rámci zřizovatele:

- hlavní kaplan DCHB
- předseda Správní rady DCHB

b) Charita České republiky

c) v rámci nezávislých institucí:

- Veřejný ochránce práv – ombudsman
- Český helsinský výbor
- Liga lidských práv
- Krajský úřad
- Ministerstvo práce a sociálních věcí
- Inspektorát práce
- Policie České republiky
- Soud
- a další

Pevně věříme, že budete s našimi službami spokojeni. Ale i my jsme jen lidé, kteří chybují, a proto budeme skutečně rádi, pokud nám o jakémkoliv problému dáte vědět, abychom ho co nejrychleji vyřešili a službu tak zlepšili, což povede k oboustranné spokojenosti. Uvítáme všechny Vaše podněty, připomínky a nápady.