Jak si můžu stěžovat

- **Na co si můžu stěžovat:** Stěžovat si můžete na cokoliv, co se týká poskytování služeb (na prostředí, kde je služba poskytována, na jednání pracovníků, atd.).

- **Jak si můžu stěžovat:** Stěžovat si můžete buď osobně (ústně, písemně, e-mailem) nebo anonymně (do schránky důvěry, která je umístěná před vchodem do kanceláře CHB a u kuchyně v 1. patře, Kylešovská 10, Opava a 1x měsíčně se kontroluje), telefonicky.

- **Zvolený zástupce/zmocněnec:** Stěžovatel má právo si zvolit nebo zmocnit jinou osobu pro řešení své stížnosti (např. příbuzný, opatrovník, kamarád, jiná organizace).

- **Jak Vás budeme informovat o řešení stížnosti:** Informaci řešení stížnosti dostanete písemně nejdéle ve lhůtě 30 dnů od data podání stížnosti.

- **Anonymní stížnost:** Odpověď na anonymní stížnost bude vyvěšena na nástěnkách (Komenského 18, Opava, Přerovecká 36, Suché Lazce, Kylešovská 10 - kancelář). Datem podání anonymní stížnosti je datum vyzvednutí ze schránky důvěry. Tímto datem začíná běžet lhůta pro vyřízení stížnosti. Řešení stížnosti bude potom vyvěšeno na nástěnkách po dobu deseti dnů.

- Pokud nebudete spokojeni s řešením, můžete si stěžovat **znovu.**

Tento dokument je majetkem Charity Opava
Vydání neoprávněným osobám jen s povolením vrcholového vedení.

- **Komu:**

  - **každému z pracovníků střediska Deštník**
    kancelář CHB, 3. podlaží, Kylešovská 10
    telefon 553 770 124, mobil 739 002 710
    e-mail: přímení pracovníka@charitaopava.cz

  - **manažerovi sekce soc. služeb Charity Opava**
    Přemyslovců 26, Opava - Jaktař
    telefon: **553 612 780**
    e-mail: příjmení@charitaopava.cz

  - **řediteli Charity Opava**
    Přemyslovců 26, Opava - Jaktař
    e-mail: příjmení@charitaopava.cz, telefon: **553 612 780**

  - **Diecezní charitě ostravsko – opavské lukas.curylo@dchoo.charita.cz**
    telefon: 599525941, 733 741 712

  - **Ministerstvu práce a sociálních věcí**
    Na Poříčním právu 1/376
    128 01 Praha 2
    telefon: 950 191 111

  - **veřejnoprávním orgánům a úřadům**

    Policie: 158
    Veřejný ochránce práv: Brno, Údolní 39, tel: 542 542 888
    Český helsinský výbor, Štefánikova 21, Praha 5

- Pokud nebudete vědět, jak postupovat při podávání stížnosti, pracovníci Vám pomohou, můžete se kdykoli na cokoli zeptat, stížnost nebo připomínka je pro nás návodem, jak službu zlepšovat.

Tento dokument je majetkem Charity Opava
Vydání neoprávněným osobám jen s povolením vrcholového vedení.