



Charita Přelouč

PODPORA PRO PĚSTOUNY

Masarykovo náměstí 48, 535 01 Přelouč

MOŽNOSTI VYJÁDŘENÍ STÍŽNOSTÍ, PODNĚTŮ A PŘIPOMÍNEK

ZPŮSOB PODÁNÍ STÍŽNOSTÍ, PODNĚTŮ A PŘIPOMÍNEK



ústně– všem zaměstnancům zařízení



písemně (dopis, email)



telefonicky– všem zaměstnancům zařízení

KONTAKTY

Ředitelka organizace: Ing. et Mgr. Zdenka Kumstýřová, Masarykovo náměstí 48, 535 01 Přelouč, tel. 731402371, e-mail: zdenka.kumstyrova@prel.hk.caritas.cz

Vedoucí služby: Mgr. Pavlína Křepská, Českobratrská 84, 535 01 Přelouč, tel. 731598913, e-mail: pavlina.krepska@prel.hk.caritas.cz

Nadřízený orgán: Diecézní charita Hradec Králové, Velké náměstí 37, 500 03 Hradec Králové, e-mail: dchhk@hk.caritas.cz

Veřejný ochránce práv, Údolní 39, 602 00 Brno, tel. 542542888, e-mail: podatelna@ochrance.cz

POSTUP PŘI VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ, PODNĚTŮ A PŘIPOMÍNEK

- Každý pracovník Charity Přelouč je oprávněn a povinen stížnost, podnět nebo připomínku přijmout a zaevidovat ji.
- Po vypracování řešení bude odpovědný pracovník Charity Přelouč stěžovatele informovat, dle způsobu, který si stěžovatel zvolil (ústně / písemně / emailem).
- **Anonymní podání stížnosti** písemnou formou lze, pokud stěžovatel pošle stížnost na adresu nebo jí vhodí do schránky v sídle služby. Tato stížnost bude řešena stejným způsobem jako ostatní stížnosti a písemné vyřešení této stížnosti bude po dobu 30 dnů vyvěšeno v propagační skřínce Charity Přelouč na náměstí 17. listopadu v Přelouči a na webových stránkách organizace.
- Stěžovatel má možnost si zvolit svého zástupce, blízkou osobu nebo tlumočnicka pro vyřízení stížnosti.

LHŮTA PRO VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ, PODNĚTŮ A PŘIPOMÍNEK

- Řeší se neodkladně, nejdéle však do 30 dní od podání stížnosti, podnětu či připomínky.
- V případě delšího řešení stížnosti, podnětu či připomínky, informuje odpovědný pracovník stěžovatele o překročení lhůty pro vyřizování stížností, podnětů a připomínek.

