



PRAVIDLA PRO PODÁVÁNÍ A VYŘIZOVÁNÍ PŘIPOMÍNEK A STÍŽNOSTÍ

DEFINICE PŘIPOMÍNKY, STÍŽNOSTI

Připomínka = pojmenování nedostatku, dílčí nespokojenost, námět na zlepšení, osoba sděluje poradně skutečnost, kterou nepotřebuje dále řešit.

Stížnost = vyjádřená nespokojenost s kvalitou poskytované služby, která vyžaduje odezvu, řešení, nápravu.

Vedoucí poradny hodnotí obsah připomínky i stížnosti.

PŘIPOMÍNKY:

KDO MŮŽE UPLATNIT SVOU PŘIPOMÍNKU?

Každý uživatel nebo osoba, které dal uživatel důvěru (rodinný příslušník, známý), se může vyjádřit ke kvalitě a způsobu poskytované služby připomínkou a to:

- ✓ **ústně** kterémukoliv poradci, vedoucí poradny nebo ředitelce Charity Bohumín
- ✓ **písemně**
- ✓ Připomínku lze podat vždy také **anonymně**.

KÝM A JAK BUDOU PŘIPOMÍNKY VYŘÍZENY?

Vaše připomínky projedná vedoucí Občanské poradny, může je projednat s pracovníky na nejbližší poradě. V případě, že připomínka bude mít vliv na kvalitu služby, budou přijata opatření ke zkvalitnění služby.

STÍŽNOSTI:

KDO SI MŮŽE STĚŽOVAT?

1. **Uživatel služby**
2. **Osoby jednající v zájmu uživatele (rodinný příslušník, blízká osoba, známý)**
3. **Veřejnost nebo jiné osoby**

JAK SI MŮŽETE STĚŽOVAT?

1. **Ústně** (osobně v poradně nebo telefonicky na čísle 739 002 717, 593 035 047).
Ústní stížnost se sděluje poradci, který je právě ve službě, v běžných konzultačních hodinách, vždy bude poradcem zapsána.
2. **Písemně**



- a) poštou na adresu poradny: Občanská poradna v Bohumíně, Štefánikova 957, Bohumín-Nový Bohumín, 73581
- b) emailem na adresu poradny: opbohumin@seznam.cz
- c) vhozením do Schránky na připomínky a stížnosti v čekárně

3. Stížnost lze podat vždy také anonymně.

NA CO A NA KOHO SI MŮŽETE STĚŽOVAT?

- ✓ na kvalitu, průběh a podmínky poskytování služeb poradny
- ✓ na poradce
- ✓ na další skutečnosti, se kterými nejste v poradně spokojen/a.

POSTUP PŘI PODÁNÍ STÍŽNOSTI

Ústní stížnost sdělte v běžných konzultačních hodinách, kdy si v čekárně odeberete pořadové číslo a vyčkejte, až se dostanete na řadu, poté vstoupíte do poradny a stížnost s vámi bude sepsána do Formuláře, tento máte právo si po sepsání poradcem v klidu přečíst, vyžadovat úpravu a podepsat.

Písemnou stížnost můžete sepsat na volný list papíru nebo do Formuláře pro přijetí a řešení připomínky a stížnosti, který je k dispozici v čekárně a na internetových stránkách poradny. Svou písemnou stížnost odevzdejte do Schránky na připomínky a stížnosti v čekárně nebo odešlete emailem na adresu poradny opbohumin@seznam.cz nebo klasickou poštou na adresu poradny Občanská poradna v Bohumíně, Štefánikova 957, 73581 Nový Bohumín. Stížnosti jsou vybírány průběžně, minimálně však pravidelně 1x týdně a to každý pátek před 8:00 hodinou ráno.

KDO VYŘIZUJE STÍŽNOST?

- ✓ Stížnost na kvalitu, průběh a podmínky poskytované služby - vyřizuje vedoucí poradny
- ✓ Stížnost na poradce - vyřizuje vedoucí poradny.
- ✓ Stížnost na vedoucí poradny - vyřizuje ředitelka Charity Bohumín.
- ✓ Stížnost na ředitelku Charity - vyřizuje ředitel Diecézní charity ostravsko-opavské.

KDY SE DOZVÍTE O VÝSLEDKU ŘEŠENÍ SVÉ STÍŽNOSTI?

- ✓ Stížnosti jsou řešeny po přijetí stížnosti a nejpozději **do 28 kalendářních dnů** od podání stížnosti budete informován/a o řešení a vyřešení vaší stížnosti.

JAKOU FORMOU BUDETE INFORMOVÁN/A O VÝSLEDKU ŘEŠENÍ SVÉ STÍŽNOSTI?

- ✓ O výsledku řešení vaší stížnosti budete vždy informován/a **písemně**.
- ✓ V případě **anonymní stížnosti** budete informován/a o vyřešení vaší stížnosti na nástěnce v čekárně. Vyrozumění o vyřešení stížnosti bude ponecháno na nástěnce 15



kalendářních dnů. Přejete-li si, aby řešení vaší anonymní stížnosti nebylo vyvěšeno na nástěnce, uveďte do své stížnosti, že nepožadujete zprávu o vyřešení stížnosti.

KAM SE MŮŽETE OBRÁTIT, KDYŽ NEJSTE SPOKOJEN/Á S VÝDLEKEM ŘEŠENÍ SVÉ STÍŽNOSTI?

V případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti se můžete obrátit na:

a) nadřízený orgán, kterým je:

Mgr. et Mgr. Lukáš Curylo
ředitel DCHOO
Mob.: 733 741 712, tel. 599 525 941
email: lukas.curylo@dchoo.charita.cz
Diecézní Charita Ostravsko-opavská
Kratochvílova 3, 702 00 Ostrava

b) nezávislý orgán, kterým je:

Veřejný ochránce práv (ombudsman)
Brno, Údolní 39, PSČ 602 00
tel: 542 542 888
e-mail: podatelna@ochrance.cz

c) Asociace občanských poraden

Praha 3, Sabinova 3, PSČ 130 00
tel: 284 019 220
mobil: 774 529 966
(telefonujte prosím od 10:00 do 15:00)
e-mail: aop@obcanskeporadny.cz

MÁTE OBAVY PODAT STÍŽNOST?

Podáním stížnosti vám nevzniknou žádné nepříjemnosti. Stížnosti jsou chápány pracovníky poradny jako podnět pro zvyšování kvality poradenské služby.

Tato Pravidla pro podávání a vyřizování stížností naleznete na nástěnce v čekárně a na internetových stránkách poradny: bohumin.charita.cz/obcanska-poradna/.