



CHARITA FRÝDEK-MÍSTEK

REBEL

POSTUP PRO PODÁVÁNÍ STÍŽNOSTI

Stížnost je podávána v případě nespokojenosti s kvalitou nebo způsobem poskytování služeb. Stížnost je možné podat anonymně nebo s uvedením jména, příjmení. K podání stížnosti je možné zvolit si zástupce.

ZPŮSOBY PODÁNÍ STÍŽNOSTI

- osobně: při kontaktu s pracovníky
- emailem: rebel@charitafm.cz
- písemně: Rebel, Husova 3294, 738 01 Frýdek-Místek
- telefonicky: 739 481 212 nebo 605 121 471
- online: odkaz pro podání stížnosti
- přes chat: facebook

ŘEŠENÍ STÍŽNOSTI

- Stížnost bude vyřízena do 30 kalendářních dnů od jejího podání.
- Stížnost bude řešit vedoucí střediska nebo pověřená osoba.
- Při řešení budou zjišťovány a ověřovány skutečnosti, které se týkají popsané stížnosti.

INFORMOVÁNÍ O ŘEŠENÍ STÍŽNOSTI

Ten, kdo podal stížnost, bude s výsledkem řešení seznámen písemně, formou, kterou si sám zvolí v rámci stanovených postupů.

KONTAKTY PRO PODÁNÍ ODVOLÁNÍ

Jestliže ten, kdo podal stížnost, není spokojen se způsobem jejího řešení, může podat odvolání na tyto kontakty:

- Mgr. Martin Hořínek (ředitel Charity Frýdek-Místek), tel.: 605 232 813 e-mail: martin.horinek@charitafm.cz
- Mgr. Lukáš Curylo (ředitel Charity ČR), tel.: 599 525 941 e-mail: lukas.curylo@caritas.cz
- Kancelář veřejného obhájce práv, tel.: 542 542 888 e-mail: podatelna@ochrance.cz