



POSTUP PRO PODÁVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

Každý, kdo není spokojen s kvalitou nebo způsobem poskytování služeb v Poradenském centru, může podat stížnost.

Podání stížnosti

- Stížnost můžete podat **osobně, telefonicky, emailem, poštou, písemně** zde do Schránky důvěry, , nebo na **webových stránkách Charity FM** (<https://charitaFM.cz/podani-podnetu-stiznosti/>)
- K podání stížnosti je možné využít formulář, který je k dispozici zde na chodbě a je také ke stažení na našich webových stránkách.
- Stížnost je možné podat i anonymně.
- Každý si může zvolit zástupce, který ho bude při vyřizování stížnosti zastupovat.
- Ten, kdo není spokojen s vyřízením své stížnosti, může podat odvolání (kontakty níže).

Řešení stížnosti

- Stížnost bude vyřízena **do 30 kalendářních dnů** od jejího doručení.
- Stížnost bude řešit vedoucí střediska nebo ředitel Charity Frýdek-Místek.
- 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 formou, kterou si sám zvolí.
- V případě nemožnosti řešení doručit stěžovateli (např. je-li anonymní), bude řešení vyvěšeno na nástěnce zde na chodbě po dobu 1 měsíce.

Kontakty pro podání stížnosti a odvolání

Poradenské centrum, Náměstí 3, 739 11 Frýdlant nad Ostravicí
telefon: 603 356 766 (vedoucí Poradenského centra Mgr. Hana Baránková)
e-mail: poradna.frydlant@charitaFM.cz

Mgr. Martin Hořínek, MBA
(ředitel Charity Frýdek-Místek)
Příborská 602, 738 01 Frýdek-Místek
telefon: 605 232 813
e-mail: martin.horinek@charitafrfm.cz

Biskupství ostravsko-opavské
Kostelní náměstí 3172/1, 702 00 Ostrava
e-mail: kurie@doo.cz

Liga lidských práv
Burešova 6, 602 00 Brno
e-mail: info@llp.cz

Kancelář veřejného ochránce práv
Údolní 39, 602 00 Brno
e-mail: podatelna@ochrance.cz

Ministerstvo práce a sociálních věcí
Na Poříčním právu 1/376, 128 01 Praha 2
e-mail: posta@mpsv.cz