

Postup při podávání stížností pro klienty Sociálně-dluhové poradny – pracoviště CENTRUM

1. Vážení klienti Sociálně-dluhové poradny, můžete podávat podněty, nebo stížnosti na zde poskytnutou službu:

- písemně do schránky umístěné venku u dveří,
- písemně do sešitu kniha podnětů, a stížností, umístěného v čekárně,
- ústně/telefonicky nebo elektronickou poštou pracovníkům poradny:
telefon: +420 596 128 309, bezplatná linka +420 800 400 214, +420 731 625 867, +420 731 604 218, e-mail: poradna@dchoo.charita.cz,
- ústně, písemně poštou nebo elektronickou poštou vedoucí poradny:
jméno, adresa: Mgr. Zuzana Plačková, Betonářská 790/12, 712 00 Ostrava-Muglinov, telefon: +420 734 875 532, e-mail: zuzana.plackova@dchoo.charita.cz,
- k vedoucímu útvaru sociálního začleňování:
jméno, adresa: Ing. Miroslav Hodeček, Betonářská 790/12, 712 00 Ostrava-Muglinov, telefon: +420 731 625 873, e-mail: miroslav.hodecek@dchoo.charita.cz,
- k řediteli Diecézní charity ostravsko-opavské:
jméno, adresa: Mgr. et Mgr. Lukáš Curylo, Kratochvílova 3, 702 00 Ostrava telefon: +420 599 525 941, e-mail: lukas.curylo@dchoo.charita.cz.

Můžete si také vybrat svého zástupce, který za Vás stížnost podá.

2. K Vaší stížnosti se vyjádříme nejpozději do 20 pracovních dnů.

Vyjádření obdržíte stejnou formou, jakou jste využil/a pro podání stížnosti.

3. Nebudete-li spokojen/a s vyřízením Vaší stížnosti, můžete se odvolat:

- k Biskupství ostravsko-opavskému:
adresa: Kostelní náměstí 3172/1, 702 00 Ostrava, telefon: +420 596 116 522, e-mail: kurie@doo.cz,
- ke Krajskému Úřadu Moravskoslezského Kraje – Odbor sociálních věcí:
adresa: 28. října 117, 702 18 Ostrava, telefon: +420 595 622 222, e-mail: posta@msk.cz,

Klient, který je obětí trestního činu:

- k Ministerstvu spravedlnosti ČR:
adresa: Vyšehradská 424/16, 128 10 Praha 2, telefon: +420 221 997 106, e-mail: posta@mzp.justice.cz.

4. Můžete podat stížnost i anonymně

Do výše zmíněné schránky (viz. bod č. 1). Odpověď na anonymní stížnost bude vyvěšena na nástěnce poradny po dobu 14 dnů. Schránka i kniha podnětů a stížností jsou pravidelně (1x za 2 týdny) kontrolovány pracovníkem pobočky.