

Postup při podávání stížností

pro klienty Sociálně-dluhové poradny – pracoviště KUNČIČKY

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

- písemně do schránky umístěné venku u dveří,
- ústně/telefonicky nebo elektronickou poštou pracovníkům poradny:
telefon: **+420 731 625 872**, e-mail: poradna@dchoo.charita.cz,
- k vedoucí útvaru sociálního začleňování:
Mgr. Anna Kozlová, adresa: Kratochvílova 931/3, 702 00 Ostrava
telefon: **+420 603 784 684**, e-mail: anna.kozlova@dchoo.charita.cz,
- k řediteli Diecézní charity ostravsko-opavské:
jméno, adresa: Mgr. et Mgr. Lukáš Curylo, Kratochvílova 931/3, 702 00 Ostrava,
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@msp.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 je (1x za 2 týdny) kontrolována pracovníkem pobočky.