

Postup při podávání stížností

1. Vážení klienti, podněty nebo stížnosti na sociální službu Sociálně aktivizační služby Krok pro rodinu můžete podávat:

- písemně do schránky umístěných venku u dveří pracovišť:
 - Betonářská 790/12, 712 00 Ostrava-Muglínov,
 - Škrobálkova 540/35, 718 00 Ostrava-Kunčičky,
 - Mongolská 1546/2, 708 00 Ostrava-Poruba,
 - Plzeňská 2617/6, 700 30 Ostrava-Zábřeh,
 - Holveckova 204/44, 718 00 Ostrava-Kunčičky,
- ústně, telefonicky, písemně poštou nebo elektronickou poštou pracovníkům dané sociální služby:
adresa: viz výše, telefon: +420 731 427 965, +420 604 220 397, +420 734 280 837, +420 603 555 697, e-mail: krokprorodinu@dchoo.charita.cz,
- ústně, telefonicky, písemně poštou nebo elektronickou poštou vedoucímu dané sociální služby:
jméno, adresa: PhDr. Iva Janůlková, DiS., Betonářská 790/12, 712 00 Ostrava-Muglínov, telefon: +420 733 610 287, e-mail: iva.janulkova@dchoo.charita.cz,
- ústně, telefonicky, písemně poštou nebo elektronickou poštou vedoucímu útvaru sociálního začleňování:
jméno, adresa: PhDr. Iva Janůlková, DiS., Betonářská 790/12, 712 00 Ostrava-Muglínov, telefon: +420 733 610 287, e-mail: iva.janulkova@dchoo.charita.cz,
- ústně, písemně poštou nebo elektronickou poštou řediteli Diecézní charity ostravsko-opavské:
jméno, adresa: Mgr. et Mgr. Lukáš Curylo, Kratochvílova 931/3, 702 00 Ostrava, telefon: +420 733 741 712, e-mail: lukas.curylo@dchoo.charita.cz,
ID datové schránky: ezjuxnu.

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

2. K vaší stížnosti se vyjádříme bezodkladně nejpozději do 30 pracovních dnů.

Vyjádření obdržíte stejnou formou, jakou jste využili pro podání stížnosti.

3. Nebudete-li spokojeni s vyřízením vaší stížnosti, můžete se odvolat:

- k řediteli *Diecézní charity ostravsko-opavské*
jméno, adresa: Mgr. et Mgr. Lukáš Curylo, Kratochvílova 931/3, 702 00 Ostrava, telefon: +420 733 741 712, e-mail: lukas.curylo@dchoo.charita.cz,
ID datové schránky: ezjuxnu,
- ke zřizovateli *Biskupství ostravsko-opavskému, Kostelní náměstí 3172/1, 728 02 Ostrava, telefon: +420 596 116 522, e-mail: kurie@doo.cz,*
ID datové schránky: v6higer,
- k *Magistrátu města Ostravy, Odbor sociálních věcí a zdravotnictví, Prokešovo náměstí 1803/8, 702 00 Ostrava,*

telefon: + 420 599 443 801, e-mail: posta@ostrava.cz,

ID datové schránky: 5zubv7w,

- ke **Krajskému úřadu Moravskoslezského Kraje – Odbor sociálních věcí, 28. října 2771/117, 702 18 Ostrava**, telefon: +420 595 622 222, e-mail: posta@msk.cz,
ID datové schránky: 8x6bxsd,
- k **Ministerstvu práce a sociálních věcí, Na Poříčním právu 1/376,128 00 Praha 2**,
telefon: +420 950 191 111, e-mail: posta@mpsv.cz,
ID datové schránky: scaavg.

4. Můžete podat stížnost i anonymně – do výše zmíněné schránky (viz bod č. 1).

Odpověď na anonymní stížnost bude vyvěšena na nástěnce dané sociální služby po dobu 30 dnů. Schránky jsou pravidelně (1x za týden) kontrolovány pracovníkem služby.