

Postup při podávání stížností

1. Vážená paní / vážený pane, podněty nebo stížnosti na sociální službu Nízkoprahové zařízení pro děti a mládež můžete podávat:

- písemně do schránky pro stížnosti a podněty umístěné venku u hlavních dveří u vstupu do komunitního centra (**Nízkoprahový klub Vesnička**), a venku u vstupních dveří (**Nízkoprahový klub Horizont**),
- písemně/ústně/telefonicky, písemně poštou, nebo elektronickou poštou pracovníkům Nízkoprahového zařízení pro děti a mládež:
Nízkoprahový klub Horizont,
adresa: **Holvekova 204/44, 718 00 Ostrava-Kunčičky**, telefon: **+420 603555773**
e-mail: horizont@dchoo.charita.cz
Nízkoprahový klub Vesnička,
adresa: **Betonářská 790/12, 712 00 Ostrava-Muglinov**, telefon: **+420 730 538 752**
e-mail: vesnicka@dchoo.charita.cz
- písemně/ústně/telefonicky nebo elektronickou poštou vedoucí Nízkoprahového zařízení pro děti a mládež:
jméno, adresa: **Radek Nogol, Betonářská 790/12, 712 00 Ostrava-Muglinov (Nízkoprahový klub Vesnička) nebo Holvekova 204/44, 718 00 Ostrava-Kunčičky (Nízkoprahový klub Horizont)**, telefon: **+420 734 261 696**, e-mail: radek.nogol@dchoo.charita.cz
- písemně/ústně/telefonicky nebo elektronickou poštou vedoucímu útvaru sociálního začleňování:
jméno, adresa: **PhDr. Iva Janůlková, DiS., Betonářská 790/12, 712 00 Ostrava-Muglinov**, 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. Podněty vztahující se k dané sociální službě mohou být vyřízeny pracovníky dané sociální služby na místě.

2. K Vaší stížnosti se vyjádříme nejpozději do 30 pracovních dnů.

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

3. Nebudete-li spokojen/a 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.