

Postup při podávání stížností

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

- písemně do schránky umístěné venku u vstupních dveří,
- ústně, telefonicky nebo elektronickou poštou pracovníkům poradny:
telefon: **+420 739 552 307, +420 731 625 872**, e-mail: poradna@dchoo.charita.cz,
- Ústně, telefonicky, písemně poštou nebo elektronickou poštou vedoucí poradny:
jméno, adresa: **Mgr. Tereza Tomášová, Plzeňská 2617/6, 700 30 Ostrava-Zábřeh**,
telefon: **+420 731 604 218**, e-mail: tereza.tomasova@dchoo.charita.cz,
- k vedoucímu útvaru sociálního začleňování:
jméno, adresa: **PhDr. Iva Janůlková, DiS., Kratochvílova 931/3, 702 00 Ostrava**
telefon: **+420 733 610 287**, e-mail: iva.janulkova@dchoo.charita.cz,
- 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.

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

2. K vaší stížnosti se vyjádříme 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 00 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,

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,
ID datové schránky: kq4aawz.

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 30 dnů. Schránka je pravidelně (1x za týden) kontrolována pracovníkem pobočky.