

Jak můžete podat stížnost?

Stížnost může podat klient nebo jím zvolený zástupce (příbuzný, známý) a také jakákoliv jiná osoba stěžující si na kvalitu a způsob služeb poskytovaných v DSS ve Chvalčově.

Stížnost můžete podat:

- a) ústně** - **přímo vedoucí DSS Chvalčov** (pí. Trefilková) nebo **ředitel Charity Bystřice p. H.** (Ing. Pilmajer)
- **telefonem**
 - DSS Chvalčov - 573 332 683 nebo 777 763 784
 - řediteli Charity BpH - 573 381 437 nebo 731 646 911
- b) písemně - dopisem** (prosíme uvádějte svou adresu)
- zaslat na adresu DSS ve Chvalčově nebo Charity Bystřice pod Hostýnem
 - vhodit do schránky důvěry v DSS
 - sepsanou stížnost předat kterémukoliv zaměstnanci charity
- **zápisem přímo** do Knihy evidence stížností (je uložena v DSS Chvalčově)
 - **e-mailem** e-mailová adresa: info@bystriceph.charita.cz
- c) anonymně** – vložením do schránky důvěry

Stížnost, která obsahuje hrubé, sprosté výrazy a nadávky, má násilnický nebo sexuální obsah, uráží pracovníky, nevyřizujeme

Odpovědný pracovník stížnost prošetří a podavateli stížnosti písemně oznámí, zda byla stížnost oprávněná a jaká byla přijata opatření. U anonymní stížnosti bude písemné oznámení o prošetření stížnosti vyvěšeno na vývěsce po dobu 30-ti dnů (viz. vchodové dveře DSS).

Lhůta pro vyřízení stížnosti je v běžných věcech neprodleně, v závažnějších případech do 30 dnů od podání stížnosti.

Nebudete-li spokojeni s vyřízením stížnosti, můžete se obrátit na:

- Krajský úřad ve Zlíně
- Veřejnou ochránkyni práv

zpracovala: L. Trefilková, DiS.

Pokud nejste spokojeni s vyřízením stížnosti, můžete se obrátit na:

- ředitel Charity Bystřice pod Hostýnem: Ing. Pavel Pilmajer
6. května 1612
768 61 Bystřice pod Hostýnem
tel. 731 646 911, 573 381 437
email: pavel.pilmajer@bystriceph.charita.cz

- Městský úřad Bystřice pod Hostýnem (odbor sociální):
Mgr. Marcela Vegrachtová, tel.573 501 980
Masarykovo náměstí 137
768 61 Bystřice pod Hostýnem

- Krajský úřad ve Zlíně:
Odbor sociálních věcí, tel. 577 043 111
třída Tomáše Bati, 761 90 Zlín
email: podatelna@kr-zlinsky.cz

- veřejný ochránce práv:
Údolní 39
602 00 Brno
email: podatelna@ochrance.cz