

Kdo si může stěžovat?

- **K podání stížnosti je oprávněna:**
 - osoba, které je nebo byla poskytována sociální služba,
 - zákonný zástupce, opatrovník nebo podpůrce osoby,
 - osoba blízká, pokud není možné, aby stížnost podala osoba, které byla služba poskytována, z důvodu zdravotního stavu nebo smrti,
 - osoba zmocněná osobou, které je nebo byla poskytována sociální služba,
 - člen domácnosti osoby, oprávněný k zastupování podle občanského zákoníku,
 - zaměstnanec poskytovatele sociálních služeb

Jak podat stížnost?

- **Jmenovitě** nebo **anonymně** (bez uvedení jména).
- **Písemně** (poštou, emailem, vložením do schránky na stížnosti, přání a podněty)
 - **Poštou:** Charita Moravská Třebová, Svitavská 655/44, Moravská Třebová, 57101
 - **Emailem:** sas.vsichni@mtrebova.charita.cz , katerina.staffova@mtrebova.charita.cz
 - **„Schránka stížností, přání a podnětů“:** která je umístěna u bočního vchodu do budovy z ulice Školní, adresa: Svitavská 655/44, Moravská Třebová, PSČ 571 01.
- **Ústně (osobně či telefonicky)**
 - **Vedoucí služby:**
 - Kateřina Štaffová, DiS.
 - +420 733 742 009
 - **Telefon SAS:**
 - +420 733 394 797 (možnost i WhatsApp)

Stížnost je možné podávat kdykoliv v průběhu provozní doby služby.

O všech přijatých stížnostech je proveden záznam v **“Evidence stížností, přání a podnětů”**.

Jak se dozvím o výsledku?

- Pokud jste ve stížnosti uvedl/a své jméno, příjmení a adresu kam je možné vyrozumění zaslat, bude Vás naše služba SAS písemně informovat.
- Pokud je stížnost anonymní, bude odpověď služby SAS vyvěšena na venkovní nástěnce před budovou Charity Moravská Třebová na adrese: Svitavská 655/44, Moravská Třebová, 5710, po dobu **30 kalendářních dní**.

Lhůta na vyřízení stížnosti od přijetí stížnosti je 30 dní. Ve výjimečných případech lze lhůtu prodloužit o dalších 30 dní. O prodloužení bude stěžovatel informován.

Co dělat, když nesouhlasíte s vyřízením stížností?

Můžete se odvolat:

Ředitelka Charity Moravská Třebová, Bc. Ludmila Dostálová, DiS., MBA, Svitavská 44,
571 01 Moravská Třebová, Tel. +420 739 002 756,
Email: ludmila.dostalova@mtrebova.charita.cz

Arcidiecézní charita Olomouc, Křížkovského 6, 779 00 Olomouc, Tel. +420 585 229 380,
Email: reditel@acho.charita.cz

Městský úřad Moravská Třebová, Olomoucká 2, 571 01 Moravská Třebová,
Tel. +420 461 353 056, Email: mhrazderova@mtrebova.cz

Krajský úřad Pardubice, Jiráskova 20, 532 11 Pardubice, Tel. +420 466 026 175,
Email: helena.zahalkova@pardubickykraj.cz

Veřejný ochránce práv, Údolní 39, 602 00 Brno, Tel. +420 542 542 888,
Email: podatelna@ochrance.cz

Ministerstvo práce a sociálních věcí, Na Poříčním právu 1/376, 128 01 Praha 2,
Tel. +420 950 191 111 Email: posta@mpsv.cz

Český helsinský výbor, Štefánikova 216/21, 150 00 Praha 5, Email: info@helcom.cz