

Podání a vyřízení stížností

Každý klient (nebo jím zvolený zástupce) má právo na podání a řádné projednání své stížnosti, není-li spokojen s některým aspektem poskytované služby (způsob práce poradny nebo poradce, popř. porušení principů nebo Etického kodexu poradce). Klient má právo zvolit si svého zástupce, který ho bude zastupovat po celou dobu vyřizování stížnosti.

Stížnost lze podat

- Ústně,
- Písemně,
- Emailem.

Uživatel služby má právo podat stížnost

- Vedoucímu střediska,
- Managerovi sekce sociální pomoci,
- Řediteli Charity Opava.

Termín vyřízení stížnosti je 15 dnů. Nepodaří-li se dojit ve lhůtě 15 dnů k závěrům šetření, sdělí vedoucí tuto skutečnost písemně stěžovateli a termín rozhodnutí prodlouží o dalších 15 dnů. Při anonymním podání stížností bude výsledek vyřízení stížnosti sdělen písemně na nástěnce v čekárně občanské poradny a na internetových stránkách občanské poradny následující den po uplynutí 15-ti denní lhůty pro vyřízení stížnosti, a to po dobu 14 dnů od zveřejnění.

Stížnost lze podat také např. k Veřejnému ochránci práv, Údolní 39, 602 00 Brno, pokud se klient nechce z jakéhokoli důvodu se stížností obracet přímo na službu.