ПОРЯДОК ПОДАННЯ ТА РОЗГЛЯДУ СКАРГ

CELSUZ – ПОСЛУГИ ДЛЯ ІНОЗЕМЦІВ

Скарга ніколи не зашкодить вам! Ваш зворотний зв’язок є ключовим для покращення наших послуг та забезпечення високої якості консультування. Подання скарги не призведе до жодних негативних наслідків.

- **Хто може подати скаргу:**
    - Скаргу може подати особа, яка є або була клієнтом служби.
    - Ваш законний представник, опікун або довірена особа, ваша близька особа, ваш уповноважений, член вашої родини, який має повноваження представляти вас.
    - Якщо ви подаєте скаргу замість клієнта, ми на місці скажемо вам, що потрібно надати.
    - Ви можете звернутися до будь-якого працівника за допомогою у оданні скарги.
- **Способи подання скарги:**
    - Скаргу можна подати особисто у будь-якому з наших робочих місць (Братиславська 58, Брно / Bratislavská 58, Brno; Туржанка 1222/115б, Брно / Tuřanka 1222/115b, Brno; Коуніцова 13, Брно /Kounicova 13, Brno), телефоном, електронною поштою, поштою або покласти до спеціальних скриньок в приміщенні: Братиславська 58, Брно / Bratislavská 58, Brno.
    - Скаргу можна подати і в рамках нашої роботи за межами вказаних робочих місць.
    - Скаргу можна подати будь-якою з мов, якими надаються послуги.
- **Процедура розгляду скарги:**
    - Після подання скарги вона буде зареєстрована та передана відповідальному працівнику.

  - При особистому поданні скарги працівнику ви на місці отримаєте інформацію про особу, що розглядатиме скаргу, її контактні дані та термін розгляду.
  - Термін розгляду скарги – 30 календарних днів від дня вручення.
  - Відповідь на скаргу ви отримаєте письмово на вказану адресу або електронну пошту, або особисто за адресою Братиславська 58, Брно / Bratislavská 58, Brno.
  - Якщо скарга була анонімною, відповідь буде оприлюднена на стенді протягом 14 календарних днів після закінчення терміну розгляду.
- **Варіанти у разі незгоди з розглядом чи недотримання термінів:**
  - Якщо ви не задоволені розглядом скарги або не буде дотримано терміну рогляду, ви можете звернутися до будь-кого з контактів вказаних нижче.
  - Заяву на перевірку розгляду скарги ви можете подати в Міністерство праці та соціальних справ ЧР протягом 60 днів від вручення відповіді про розгляд скарги (або ж після закінчення терміну на розгляд, якщо ви не отримали відповіді).
- **Реквізити скарги:**
  - У своєму поданні, будь ласка, зазначте: хто подає скаргу (існує можливість бути анонімним), дата подання, на що спрямована скарга, опис ситуації та бажані заходи.
  - Для подачі скарги (письмово або усно відразу на місці) ви можете використати Форму скарги, яка доступна на всіх наших робочих місцях у працівників служби, на стенді і біля визначеної скриньки. Використовувати форму не обов’язково.
- **Права і обов’язки під час розгляду скарги:**
  - Ваші права поважають протягом усього процесу розгляду скарги.
  - Працівники зобов’язані дотримуватися конфіденційності, усі персональні дані і зміст скарги обробляються відповідно до законів про захист персональних даних і закона про соціальні служби.

Контакти у випадку невдоволення з розглядом скарги або недотриманням термінів

Ви можете звернутися до будь-кого зі вказаних контактів відповідно до власного бажання і незалежно один від одного:

Всередині Єпархіальної карітас Брно:

Vedoucí služeb Celsuz
CELSUZ, Bratislavská 58, 602 00 Brno
Email: celsuz@brno.charita.cz
Tel.: +420 731 619 692

Zástupkyně ředitelky Služeb Brno
E-mail: celsuz@brno.charita.cz
Tel.: +420 733 741 293

Ředitelka Služeb Brno
Diecézní charita Brno, Tř. Kpt. Jaroše 9, Brno 602 00
E-mail: brno@brno.charita.cz
Tel.: +420 545 426 610

Ředitel Diecézní charity Brno
Diecézní charita Brno, Tř. Kpt. Jaroše 9, Brno 602 00
E-mail: reditelstvi@dchb.charita.cz
Tel.: +420 545 426 610

До засновника Єпархіальної карітас Брно:

Biskupství brněnské
Petrov 8, 601 43 Brno
E-mail: brno@biskupstvi.cz
Tel.: +420 543 237 042

До незалежного державного нагляду:

Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR
(заяву на перевірку розгляду скарги ви можете подати протягом 60 днів від вручення відповіді про розгляд скарги, або ж після закінчення терміну на розгляд)
Odbor sociálních služeb a inspekce
Na Poříčním právu 1/376, 128 00 Praha 2
E-mail: posta@mpsv.cz

Vedoucí odboru sociální věcí JMK
Jihomoravský kraj, Žerotínovo nám. 3/5, 601 82 Brno
E-mail: posta@jmk.cz
Tel.: +420 541 651 111