

Příloha č. 1 Stížnosti na kvalitu služby – kontaktní údaje

Na kvalitu nebo způsob poskytovaných služeb Charity České Budějovice si lze stěžovat následujícím způsobem:

1. Způsob podání stížností: **písemná forma** (osobně, e-mail, schránka na stížnosti), **ústní forma** (osobně, telefonicky). Veškeré stížnosti lze podat i anonymně, tj. bez uvedení jména a podpisu stěžovatele.

Stížnost mohou podat sami uživatelé, jejich rodinní příslušníci (př. partner, rodina), na základě jejich pověření také jimi zvolení zástupci (př. známý, pracovník služby apod.).

2. Vyřízení stížností: **písemná stížnost** (vyřizuje vedoucí dané služby, na kterou byla stížnost podána, vyřízení nejpozději do jednoho měsíce formou písemné odpovědi), **ústní stížnost** (vyřizuje vedoucí dané služby, na kterou byla stížnost podána, vyřízení nejpozději do jednoho měsíce formou písemné odpovědi), **anonymní stížnost** (ústní, písemná: vyřizuje vedoucí dané služby, na kterou byla stížnost podána, vyřízení nejpozději do jednoho měsíce formou písemné odpovědi a následným vyvěšením na nástěnku Charity České Budějovice).

3. Stížnost podávejte k rukám vedoucí služby nebo sociální pracovnice.

- **Mgr. Štěpánka Lidová** (vedoucí Občanské poradny Eva., Charita České Budějovice, Žižkova tř. 309/12, 370 01 České Budějovice tel.: 739 694 845, e-mail: stepanka.lidova@cbudejovice.charita.cz)
- sociální pracovníci (Charita České Budějovice, Žižkova tř. 309/12, 370 01 České Budějovice), tel: +420 776 655 452, +420 604 177 867

4. Proti vyřízení stížnosti se lze odvolat:

- **Zástupci ředitele pro oblast služeb Charity České Budějovice**
Mgr. Jana Řeháková (Charita České Budějovice, Žižkova tř. 309/12, 370 01 České Budějovice, tel.: +420 731 604 500, e-mail: jana.rehakova@cbudejovice.charita.cz)
- **Řediteli Charity České Budějovice**
e-mail: reditel@cbudejovice.charita.cz)
- **Řediteli Diecézní charity**
Mag. Jiří Kohout (Diecézní charita České Budějovice, Kanovnická 404/18, 370 01 České Budějovice, tel.: +420 739 529 373), e-mail: reditel@dchcb.charita.cz)
- **Zřizovateli - Biskupství českobudějovické**, Biskupská 132/4, 370 01 České Budějovice, tel.: +420 380 420 311, email: diecezni.biskup@bcb.cz

5. Případně si lze stěžovat na vyšších místech, jako je:

- **Ministerstvo práce a sociálních věcí** - Na Poříčním právu 1/376, 128 01, Praha 2, tel.: +420 221 921 111, e-mail: posta@mpsv.cz,
- **Veřejný ochránce práv** – ombudsman, Údolní 39, 602 00 Brno, tel.: +420 542 542 888, e-mail: podatelna@ochrance.cz
- **Český Helsinský výbor** - Štefánikova 21, 150 00 Praha 5, tel.: +420 257 221 142 nebo +420 773 115 951, e-mail: info@helcom.cz

Veškeré stížnosti jsou Charitou České Budějovice evidovány a archivovány dle aktuálního spisového a skartačního řádu.

Podání stížnosti na kvalitu či způsob poskytovaných služeb nemá vliv na další využívání těchto služeb.