

## Stížnosti na kvalitu služby – Osobní asistence

**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:

- **Mgr. Nikola Kortánová** (vedoucí Osobní asistence, Charita České Budějovice, Žižkova tř. 309/12, 370 01 České Budějovice tel.: 731 604 411, e-mail: [nikola.kortanova@cbudejovice.charita.cz](mailto:nikola.kortanova@cbudejovice.charita.cz))

4. Proti vyřízení stížnosti se lze odvolat:

- **Ředitelce Charity České Budějovice**  
**Ing. Bc. Ivana Fenclová** (Charita České Budějovice, Žižkova tř. 309/12, 370 01 České Budějovice, tel.: 733 650 112, e-mail: [reditel@cbudejovice.charita.cz](mailto:reditel@cbudejovice.charita.cz))
- **Řediteli Diecézní charity**  
**Mag. Jiří Kohout** (Diecézní charita České Budějovice, Kanovnická 404/18, 370 01 České Budějovice, tel.: +420 737 202 248, e-mail: [reditel@dchcb.charita.cz](mailto:reditel@dchcb.charita.cz))
- **Zřizovateli**  
**Biskupství českobudějovické**, Biskupská 132/4, 370 01 České Budějovice, tel.: +420 380 420 311, email: [diecezni.biskup@bcb.cz](mailto: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](mailto:posta@mpsv.cz),
- **Veřejný ochránce práv** – ombudsman, Údolní 39, 602 00 Brno, tel.: +420 542 542 888, e-mail: [podatelna@ochrance.cz](mailto: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](mailto: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.