

Stížnosti na kvalitu služby – Občanská poradna Eva

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

1. Stížnost může být podána *ústní* či *písemnou formou, osobně* (s uvedením jména/podepsané) či *anonymně*, a to ve lhůtě 1 roku ode dne, kdy nastala skutečnost, která je předmětem stížnosti.
2. Stížnost mohou podat sami uživatelé, jejich rodinní příslušníci (př. partner, rodina), osoby blízké, zákonní opatrovníci, na základě pověření uživatelů také jimi zvolení zástupci (př. známý, pracovník služby apod.), zaměstnanci a další osoby.
3. Způsob podání stížností: **písemná forma** (osobně, případně s požadavkem anonymity, e-mailem, poštou či vhozením do schránky na stížnosti), **ústní forma** (osobně, případně s požadavkem anonymity, telefonicky).
4. Stížnosti mohou přijmout všichni pracovníci CHČB, kteří ji dále předají svému přímému nadřízenému. Stížnost vyřizuje vždy (včetně zápisu, jak byla stížnost řešena) vedoucí služby, či vedoucí úseku, na kterou byla stížnost podána, v případě jeho nepřítomnosti zástupce vedoucího, nebo pověřená osoba. Pokud je stížnost zaměřena na pracovníka služby, stížnost vždy prověřuje/řeší pracovník nadřízený tomu, proti kterému stížnost směřuje. Daný pracovník má právo se ke stížnosti na svou osobu vyjádřit.

Schránka na stížnosti je umístěna v každé službě či v sídle CHČB – „Schránka stížností, námětů, připomínek a pochval“, Žižkova tř. 309/12, 370 01 České Budějovice, 2 patro). Stížnost může být podána v přirozeném prostředí uživatele, v kanceláři jednotlivých služeb či na adrese sídla CHČB.

5. **Vyřízení stížností:** Písemně i ústně podaná stížnost je vyřízena nejpozději do 30 kalendářních dnů od podání stížnosti, v odůvodněných případech (např. nemoc

osoby, která se má vyjádřit ke stížnosti, zajištění důkazů apod.) lze lhůtu prodloužit; o prodloužení lhůty a důvodech jejího prodloužení se neprodleně informuje stěžovatel, písemné vyjádření je předáno stěžovateli osobně nebo prostřednictvím pracovníka, dopisem či elektronickou poštou. Pokud stěžovatel není po uplynutí této doby zastížen, písemné vyjádření se ukládá do Knihy stížností a je o tomto učiněn záznam.

V případě anonymní stížnosti je písemné vyjádření je předáno formou vyvěšení na nástěnku dané služby, v případě podání stížnosti na Charitu ČB na nástěnce naproti sekretariátu. Na nástěnce bude vyjádření vyvěšeno po dobu 14 pracovních dní, poté bude sejmuto pracovníkem sekretariátu a založeno dle evidence stížností jednotlivých služeb, případně na sekretariátu.

Stížnost vyřizuje vedoucí služby:

- **Bc. Jaroslav Vlach** (vedoucí Občanské poradny Eva, Charita České Budějovice, Žižkova tř. 309/12, 370 01 České Budějovice tel.: 731 402 833, e-mail: jaroslav.vlach@cbudejovice.charita.cz)

6. Proti vyřízení stížnosti se lze odvolat v případě, že stěžovatel nesouhlasí s vyřízením stížnosti nebo nebyla-li stížnost vyřízena ve stanovené lhůtě, a to ve lhůtě 60 kalendářních dnů ode dne doručení informace o vyřízení stížnosti nebo od uplynutí stanovené lhůty pro vyřízení, a to k:

- **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)
- **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

7. Stěžovatel má právo podat žádost o přezkum vyřízení stížnosti na Ministerstvo práce a sociálních věcí. Žádost o prověření lze podat do 60 dnů od doručení vyjádření poskytovatele ke stížnosti nebo od uplynutí doby pro její vyřízení:

- **Ministerstvo práce a sociálních věcí** - Na Poříčním právu 1/376, 128 01, Praha 2,
tel.: +420 221 921 111, e-mail: posta@mpsv.cz,

8. **Pro uplatnění svých práv stěžovatele se lze obrátit také na:**

- **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. Uživatelé služeb Charity České Budějovice (dále jen CHČB) a další osoby si mohou stěžovat na kvalitu nebo způsob poskytování nabízených služeb, aniž by tím byli jakýmkoliv způsobem ohroženi či by jim tom mělo způsobit újmu.