

Stížnosti na kvalitu služby

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

- 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.).

- 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 MCHČB).
- Stížnost podávejte k rukám vedoucí služby:
Mgr. Jana Řeháková, tel.: 731 604 510, 387 718 220
jana.rehakova@cbudejovice.charita.cz
- Proti vyřízení stížnosti se lze odvolat:

Zástupci ředitele pro oblast služeb Městské charity České Budějovice

Mgr. Petra Brychtová (Městská charita České Budějovice, Žižkova tř. 309/12, 370 01 České Budějovice, tel.: 739 529 3740, e-mail: petra.brychtova@cbudejovice.charita.cz)

Řediteli Diecézní charity

Mag. Jiří Kohout (Diecézní charita, Kanovnická 18, 370 01 České Budějovice, tel.: 386 353 120, e-mail: reditel@dchcb.charita.cz)

Zřizovateli - Biskupství českobudějovické, Biskupská 132/4, 370 01 České Budějovice, 380 420 311, email: diecezni.biskup@bcb.cz

- Případně si lze stěžovat na vyšších místech, jako je:

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

Veřejný ochránce práv – ombudsmanka Mgr. Anna Šabatová, Ph.D., Údolní 39, 602 00 Brno, Tel.: 542 542 888, e-mail: podatelna@ochrance.cz

Český Helsinský výbor - Štefánikova 21, 150 00 Praha 5, : 257 221 142 nebo 773 115 951, e-mail: info@helcom.cz

Veškeré stížnosti jsou Městskou charitou evidovány a archivovány. Podání stížnosti na kvalitu či způsob poskytovaných služeb nemá vliv na další využívání těchto služeb.