



Na kvalitu nebo způsob poskytovaných služeb Městské 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 nástěnkou MCHČB).
3. Proti vyřízení stížnosti se lze odvolat:
 - **řediteli Městské charity České Budějovice – Vít Fialka** (Městská charita České Budějovice, Žižkova 12/309, 370 01 České Budějovice, tel.: 387 718 202 nebo 731 604 500, e-mail: vit.fialka@mchcb.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)
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, Tel.: 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.