

STÍŽNOSTI

Každý klient charitního domova má právo na podání stížnosti a na vyřešení oprávněných připomínek ke kvalitě poskytovaných sociálních služeb.

Klient má právo na podání stížnosti bez obav z možných následků ze strany personálu.

STÍŽNOST LZE PODAT:



ústně - u kteréhokoli pracovníka Charitního domova Moravec



písemně - poštou

- nebo doručením **do Schránky stížností a připomínek** - která je umístěna u výtahu v I. patře Louisina domu, u výtahu v I. patře Hlavní budovy a u výtahu v přízemí Novostavby



Charitní domov vyřizuje také **stížnosti anonymní**.

Klient může být zastoupen zaměstnancem nebo kteroukoli osobou, které důvěřuje.

Všechny stížnosti jsou evidovány v knize u ředitelky charitního domova a každý klient má právo na projednání stížnosti.

LHŮTA K VYŘÍZENÍ STÍŽNOSTÍ

➤ do **1 měsíce** ode dne zaevidování stížnosti

V případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti se klient může obrátit ke zřizovateli nebo institucím, které se zabývají ochranou lidských práv:

- **Ředitel České katolické charity:** Ing. Jaroslav Dufek, Vladislavova 12, 110 00 Praha 1, tel.: 603 492 490, email: jaroslav.dufek@charita.cz
- **Česká biskupská konference - zřizovatel České katolické charity:** místopředseda České biskupské konference - arcibiskup Mons. Jan Graubner, Thákurova 676/3, Praha 6 - Dejvice, tel.: 220 181 421, email: sekretariat.CBK@cirkev.cz
- **Kancelář veřejného ochránce práv**, Údolní 39, 602 00 Brno, tel. 542 542 888, email: podatelna@ochrance.cz
- **Zlatá linka seniorů**, tel. 800 200 007- bezplatná linka