

STÍŽNOSTI

Každý klient Charitního domova Moravec 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 přízemí Louisina domu,
- u výtahu v I. patře Hlavní budovy,
- na chodbě v přízemí Novostavby.



Je třeba napsat: jméno, adresu a podpis osoby, která stížnost podává; obsah stížnosti; očekávané řešení.

Domov vyřizuje také **stížnosti anonymní**.

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

Všechny stížnosti jsou evidovány v knize u ředitelky Domova, která stížnosti zároveň vyřizuje.

VYROZUMĚNÍ STÍŽNOSTÍ

Kromě písemného vyjádření je osoba podávající stížnost informována i ústní srozumitelnou formou.

V případě anonymního podání stížnosti je vyrozumění zveřejněno v prostoru nad schránkou na stížnosti, do které byla stížnost vložena.

LHŮTA K VYŘÍZENÍ STÍŽNOSTI

➤ do **30 dnů** ode dne zaevidování stížnosti

V případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti se klient může obrátit ke zřizovateli nebo institucím (se všemi příloženými doklady a odpovědí nižší instance), 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:** předseda 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