

STÍŽNOSTI

Každý klient Charitního domova Moravec (tak i jeho zákonný zástupce, jím zmocněná osoba nebo osoba blízká, kterou si klienti zvolí), má právo na podání stížnosti a na vyřešení oprávněných připomínek na způsob poskytované sociální služby. Klient má právo na podání stížnosti bez obav z možných následků ze strany personálu. Stížnost se může podat ve lhůtě 1 roku ode dne, kdy nastala skutečnost, která je předmětem stížnosti.

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 odůvodněných případech může být prodloužena o dalších 30 dnů)
- v případě nesouhlasu s vyřízením stížnosti nebo nebyla-li dodržena lhůta pro její vyřízení nelze uplatnit odvolání. Stěžovatel má však právo ve lhůtě 60 dní od doručení informace o způsobu jejího vyřízení nebo uplynutí stanovené lhůty požádat o prověření vyřízení této stížnosti **Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR**: Na Poříčním právu 1/376, 128 00 Praha 2, tel.: 950 191 111, email: posta@mpsv.cz
- stěžovatel se může obrátit i ke zřizovateli a dalším institucím, které se zabývají ochranou lidských práv (se všemi příloženými doklady a odpovědí nižší instance):
 - **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
 - **Zlatá linka seniorů**, tel. 800 200 007- bezplatná linka