

Postup při podávání stížností

Stížnosti se mohou podávat ředitelce Charity Horažďovice nebo jednotlivým vedoucím středisek (Pečovatelské služby, Odlehčovací služby, Domácí zdravotní péče). Stěžovatel má možnost zvolit si zástupce pro podání a vyřizování stížnosti. Stížnost lze podávat těmito způsoby:

- vzkazem přes pracovníka Charity, který vykonává službu u stěžovatele nebo osoby, které se stížnost týká – ústně či písemně
- telefonicky na číslo: +420 376 512 596
- dopisem na adresu: Charita Horažďovice, Palackého 1061, 341 01 Horažďovice
- e-mailem: info@horazdovice.charita.cz
- osobním setkáním – telefonicky lze domluvit termín
- anonymně prostřednictvím Schránky vzkazů, přání, a stížností umístěnou v hale Domu s pečovatelskou službou (Palackého 1061, Horažďovice) na nástěnce vedle kanceláře Charity Horažďovice (schránka je vybírána 1x týdně pověřenou osobou – sociálním pracovníkem)

V případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti má stěžovatel právo se odvolat. A to, obrátit se s podnětem k prošetření postupu vyřízení stížnosti na ředitelství Diecézní charity České Budějovice.

Diecézní charita České Budějovice, Kanovnická 404/18, 370 01 České Budějovice

Telefon: 739 529 373

E-mail: sekretariat@dchcb.charita.cz

Datová schránka: 7zvb9mk

nebo dále na:

- Diecézního biskupa českobudějovické diecéze:

Biskupství českobudějovické, Biskupská 132/4, 370 01 České Budějovice

Telefon: 380 420 311

E-mail: diecezni.biskup@bcb.cz

Datová schránka: hn7sqep

- Stěžovatel má také právo na nezávislé posouzení své stížnosti u nezávislého orgánu, jakým je např. Kancelář veřejného ochránce práv (ombudsman) nebo Český helsinský výbor. Kontakty jsou k dispozici v kanceláři Charity Horažďovice.

Postup při vyřizování stížností

- Zaevidovaná stížnost je předána ředitelce Charity Horažďovice, která pověří vedoucí pečovatelské služby, popř. její zástupkyni k vyřízení stížnosti.
- Lhůta na vyřízení stížností je stanovena na 30 dní. Stížnost je vyřízena bez zbytečných průtahů. V případě překročení této lhůty bude stěžovatel písemně vyrozuměn, jaké důvody k tomuto prodloužení vedly.
- Stížnost je vyřízena písemně, srozumitelně vůči stěžovateli, nebo je písemná odpověď objasněna v přímém rozhovoru. Vyřízení stížnosti reaguje na všechny její části a případně informuje stěžovatele o přijatých opatřeních vedoucích k odstranění zjištěných závad. Stížnost i její vyřízení jsou evidovány v registru.
- V případě anonymního podání stížnosti není možné stěžovatele vyrozumět stěžovatele o výsledku šetření, a proto bude postoj k takto podané stížnosti zveřejněn na nástěnce v hale Domu s pečovatelskou službou, Palackého 1061, Horažďovice, vedle kanceláře Charity Horažďovice.