

## Stížnosti na kvalitu služby Osobní asistence

Na kvalitu nebo způsob poskytovaných služeb Charity České Budějovice si lze stěžovat následujícím způsobem:

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.).

Vyřízení stížností:

- **písemná nebo 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 nástěnku Charity České Budějovice).

Stížnost podávejte k rukám vedoucí služby:

- **Mgr. Nikola Kortánová**, vedoucí Osobní asistence, tel.: +420 387 718 295, +420 731 604 411, [nikola.kortanova@cbudejovice.charita.cz](mailto:nikola.kortanova@cbudejovice.charita.cz)

Proti vyřízení stížnosti se lze odvolat:

- **Zástupci ředitele pro oblast služeb Charity České Budějovice**  
**Mgr. Jana Řeháková** (Charita České Budějovice, Žižkova tř. 309/12, 370 01 České Budějovice, tel.: +420 731 604 500, e-mail: [jana.rehakova@cbudejovice.charita.cz](mailto:jana.rehakova@cbudejovice.charita.cz))
- **Řediteli Diecézní charity České Budějovice**  
**Mag. Jiří Kohout** (Diecézní charita, Kanovnická 18, 370 01 České Budějovice, tel.: +420 386 353 120, e-mail: [reditel@dchcb.charita.cz](mailto:reditel@dchcb.charita.cz))
- **Zřizovateli – Biskupství českobudějovické**, Biskupská 132/4, 370 01 České Budějovice, tel.: +420 380 420 311, email: [diecezni.biskup@bcb.cz](mailto:diecezni.biskup@bcb.cz)

Případně si lze stěžovat na vyšších místech, jako je:

- **Ministerstvo práce a sociálních věcí** – Na Poříčnickém právu 1/376, 128 01, Praha 2, tel.: +420 221 921 111, e-mail: [posta@mpsv.cz](mailto:posta@mpsv.cz),
- **Veřejný ochránce práv** – Údolní 39, 602 00 Brno, tel.: +420 542 542 888, e-mail: [podatelna@ochrance.cz](mailto:podatelna@ochrance.cz)
- **Český Helsinský výbor** – Štefánikova 21, 150 00 Praha 5, tel.: +420 257 221 142 nebo +420 773 115 951, e-mail: [info@helcom.cz](mailto:info@helcom.cz)

Veškeré stížnosti jsou Charitou České Budějovice evidovány a archivovány.

Podání stížnosti na kvalitu či způsob poskytovaných služeb nemá vliv na další využívání těchto služeb.