

Obecný postup stížností klientů na služby

Stěžovat si a podávat připomínky mohou:

- a) uživatelé služby – klienti
- b) rodinní příslušníci uživatelů a osoby jim blízké, zastupující zájem klienta
- c) jakýkoliv občan
- d) kontrolní a inspekční orgány
- e) organizace zabývající se ochranou lidských práv

Forma podávání stížností a připomínek (anonymních i neanonymních):

- a) písemně na adresy jednotlivých pracovišť
- b) písemně – osobní předání kterémukoliv pracovníku Charity Tábor
- c) e-mailem na adresy jednotlivých pracovišť
- d) telefonicky na telefonních číslech jednotlivých pracovišť
- e) ústní formou – kterémukoliv pracovníku Charity Tábor
- f) datovou schránkou - yeg8jwp

O možnostech i způsobech podání stížností a připomínek jsou klienti informováni při uzavírání smlouvy o poskytování služeb.

Stížnosti jsou evidovány v elektronické formě.

Doba vyřízení stížnosti je 30 dní. Klient je o vyřízení stížnosti informován písemně. V případě anonymní stížnosti je stížnost uveřejněna po dobu 15 dní na nástěnkách/dveřích ve službách.

Podrobný postup pro podání stížností je zpracován v každé sociální službě.

Stížnost je možné dále podat :

K ředitelce Charity Tábor – náměstí Františka Křížíka 2840, 390 02 Tábor

K nadřízenému orgánu - Diecézní charita v Českých Budějovicích
Kanovnická 18, České Budějovice, 370 01

Ke zřizovateli - Biskupství českobudějovické, Biskupská 132/4, České Budějovice, 370 21

K registrujícímu orgánu - Krajský úřad - Jihočeský kraj Odbor sociálních věcí a zdravotnictví
U Zimního stadionu 1952/2 370 76 České Budějovice

K ochránci lidských práv - Kancelář veřejného ochránce práv, Údolní 39, 602 00 Brno

Ministerstvo práce a sociálních věcí - MPSV ČR, Na Poříčním právu 1/376, 128 00 Praha 2