



STÍŽNOSTI, PŘIPOMÍNKY A PODNĚTY

Každý uživatel má možnost stěžovat si na kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb a vyjádřit své připomínky k naší službě. Uživatel si může zvolit nezávislého zástupce, který ho bude při vyřizování stížnosti zastupovat.

Jak podat stížnost, připomínku, podnět?



- **Ústně, písemně** - říct nebo předat jakémukoliv pracovníkovi Charity
- **telefonicky** - Charita Krnov 554 611 366, 725 104 441
- Dům dobré vůle Žáry 725 104 451, 595 170 379
- **písemně** na adresu - Charita Krnov, Hlubčická 3, 794 01 Krnov
do **sběrné schránky** - Charita Krnov - chodba v přízemí
- **elektronicky** – na email
monika.dudova@krnov.charita.cz – ředitelka Charity Krnov
- **do sběrné schránky** - Dům dobré vůle Žáry - **na chodbách pater**

Kdo bude stížnost, připomínku, podnět vyřizovat? Za vyřízení stížnosti odpovídá sociální pracovnice Domu dobré vůle Žáry, nebo ředitel Charity Krnov.

Do kdy bude stížnost, připomínka, podnět vyřizována?



obdržíte písemnou odpověď

do 30 ti dnů

Nejste spokojeni s vyřízením své stížnosti, připomínky, podnětu?

Každý má právo obrátit se na zřizovatele nebo nezávislé orgány:

Diecézní charita ostravsko-opavská

Mgr. et Mgr. Lukáš Curylo
ředitel DCHOO
Kratochvílova 3
702 00 Ostrava
tel. 599 525 941

Veřejný ochránce práv

Údolní 39, 602 00 Brno
tel. 542 542 111

Český helsinský výbor

Štefánikova 21
150 00 Praha 5
tel. 257 221 142

Ministerstvo práce a sociálních věcí

MPSV ČR
Na Poříčském právu 1
128 01 Praha 2, tel. 221 921 111