

Stížnosti na službu Domova

Pokud jste s něčím nespokojené, máte právo si stěžovat a my máme povinnost stížnost přijmout a řešit.

Jak si můžete stěžovat?

Ústně – na schůzi maminek nebo v kanceláři pracovníc, telefonicky

Písemně – **na adresu:** Oblastní charita Liberec, Uhlířská 424/7, 460 01 Liberec

na email vedoucí Domova: domovymatekochl@volny.cz

na email ředitele Oblastní charity Liberec: reditelochl@volny.cz

do Schránky důvěry (v přízemí Domova, vybírá ji vedoucí 1x týdně)

V zastoupení – při podávání stížností máte právo zvolit si zástupce (např. příbuzný, pracovník z jiné organizace)

Stížnost můžete podat i anonymně.

Jak a kdo stížnost řeší?

Méně závažné připomínky se řeší **na pravidelné schůzi maminek** a výsledek řešení je uveden v zápisu ze schůze.

Závažnější stížnosti jsou zaznamenány do Knihy stížností a **řešeny pracovníky Domova.**

Stížnost na pracovníky Domova řeší **vedoucí Domova.**

Pokud si stěžujete na vedoucí Domova, řeší stížnost ředitel Oblastní charity Liberec.

Stížnosti jsou řešeny bezodkladně, písemné vyjádření dostanete nejpozději do 30 dnů od podání stížnosti.

Co dělat, když nejste s výsledkem řešení spokojeny?

Nejste-li s výsledkem řešení spokojeny, máte právo se odvolat.

Pokud stížnost řešila vedoucí Domova, odvoláte se k **řediteli Oblastní charity Liberec.**

Pokud stížnost řešil ředitel Oblastní charity Liberec, odvoláte se k ředitelce **Diecézní charity Litoměřice** nebo ke **Krajskému úřadu Libereckého kraje**

Diecézní charita Litoměřice

ředitelka Růžena Kavková

kavkova@dchltm.cz

Tel.: 416 735 606, 603 175 785

Diecézní charita Litoměřice

Kosmonautů 2022 Litoměřice, 412 01

Krajský úřad Libereckého kraje

Odbor sociálních věcí

U Jezu 642/2a

460 01 Liberec – Perštýn

Tel.: +420 485 226 540 vedoucí odboru

e-mail: jolana.sebkova@kraj-lbc.cz vedoucí odboru

Pokud stížnost řešila Diecézní charita Litoměřice, odvoláte se k Biskupství litoměřickému

Biskupství litoměřické

Dómské náměstí 1/1

412 01 Litoměřice 1

Tel. 416 707 511

biskupstvi@dltm.cz

www.dltm.cz

Pokud stížnost řešil Krajský úřad Libereckého kraje, odvoláte se k Veřejnému ochránci práv

Veřejný ochránce práv

Údolní 39

602 00 Brno

Tel.: +420 542 542 888

Fax: +420 542 542 772

e-mail: podatelna@ochrance.cz

Internetové stránky: <http://www.ochrance.cz>