

# 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 pracovník, telefonicky

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

**na email vedoucí Domova:** [azylove.domy@charitaliberec.cz](mailto:azylove.domy@charitaliberec.cz)

**na email ředitele Charity Liberec:** [reditel@charitaliberec.cz](mailto:reditel@charitaliberec.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 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 Charity Liberec**.

Pokud stížnost řešil ředitel 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](mailto: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](mailto:biskupstvi@dltm.cz)

[www.dltm.cz](http://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](mailto:podatelna@ochrance.cz)

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