**Domov sv. Zdislavy pro matky s dětmi v tísni**

 ***Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby***

**I. Obecná ustanovení**

Stížnosti a další podněty jsou vnímány jako zpětná vazba, která poskytuje cenné informace o poskytované sociální službě. Jsou další pomocí sloužící k průběžnému zkvalitňování služby poskytované Domovem sv. Zdislavy pro matky s dětmi v tísni (dále jen Domovem).

Každá zájemkyně o službu, klientka či instituce spolupracující s klientkou Domova, má možnost osobně nebo v zastoupení vyjadřovat podněty, připomínky, případně sdělit pochvalu, týkající se poskytovaných služeb a současně má právo vyjádřit svou nespokojenost s ní podáním stížnosti. Stížnost může být i anonymní.

Stížnost je možné podat ústní formou, písemnou formou, elektronickou formou nebo telefonicky.

**II. Pověřené osoby stížnost řešit**

Ing. Aleš Klůc - ředitel Farní Charity Aš

Bc. Alena Patejdlová, DiS. – vedoucí Domova sv. Zdislavy pro matky s dětmi v tísni

**III. Lhůty pro vyřízení stížnosti**

Po předání stížnosti pověřené osobě bude stížnost vyřízená do 21 dnů.

**IV. Sdělení odpovědi na stížnost**

***Neanonymní stížnost:*** bude odeslána či předána konkrétní osobě – stěžovateli

***Anonymní stížnost:*** bude vyvěšena na internetových stránkách Domova sv. Zdislavy pro matky s dětmi v tísni

**V. Odvolání proti odpovědi na stížnost**

Stěžovatel má právo na odvolání a prověření své stížnosti do 15 dnů v případě své nespokojenosti u nadřízených nebo nezávislých orgánů. Seznam míst, kam se obrátit při stížnosti na poskytovanou službu viz níže.

**VI. Seznam míst, kam se obrátit při stížnosti na poskytovanou službu**

**Kancelář Domova:**

* pracovníci ve službě
* vedoucí Domova: Bc. Alena Patejdlová, DiS.
* tel. 354 528 808, mob. 773 697 010
* E-mail: azylas@seznam.cz

**Ředitel Farní Charity Aš:**

* Ing. Aleš Klůc
* mob. 731 433 033
* Svobodova 743/12, Karlovy Vary 360 17
* E-mail: ales.kluc@charitakv.cz

**Ředitel Diecézní Charity Plzeň:**

* Ing. Jiří Lodr
* mob. 731 433 001, tel. 377 221 540
* Adresa**:** Diecézní Charita Plzeň, Hlavanova 359/16, 326 00  Plzeň
* E-mail: dchp@dchp.cz

**Krajský úřad KV**

* vedoucí odboru sociálních věcí – Bc. Romana Svobodová, DiS.
* tel.: 353 502 246, 353 502 112 (ústředna)
* Adresa: U Spořitelny 2, Karlovy Vary
* E- mail: epodatelna@kr-karlovarsky.czfax: 353 331 509 (podatelna)

**Ombudsman: (veřejný ochránce práv)**

* tel.542 542 888
* E-mail: podatelna@ochrance.cz
* www stránky: [www.ochrance.cz](http://www.ochrance.cz)
* Adresa: Kancelář veřejného ochránce práv, Údolní 39, 602 00 Brno

**Český helsinský úřad**

* tel: +420 220 515 223
* Adresa: Štefánikova 21, 150 00, Praha 5
* E-mail: sekr@helcom.cz
* www stránky: [www.helcom.cz](http://www.helcom.cz/)