

## *Stížnosti na způsob nebo kvalitu poskytování služby*

*Pokud se Vám něco nelíbí, můžete podat stížnost. K podání stížnosti si můžete zvolit zástupce případně jí podat anonymně.*

### **Ústně:**

Ústní podoba je brána jako **připomínka**. V případě sdělení pracovníkovi stížnosti ústní formou, nabídne vám, že stížnost zpracuje písemně.



### **Písemně:**

Na adresu Koželužská 19, 350 02 Cheb  
nebo na uvedené e-maily.

- **Koordinátorům práce**  
michal.cermak@dchp.charita.cz
- **Sociální pracovníci**  
daniela.keprdova@dchp.charita.cz
- **Vedoucímu Střediska sociální rehabilitace**  
pavel.bartak@dchp.charita.cz
- **do Knihy přání a stížností** (u dveří do kanceláře)
- **do Schránky na přání a stížností** (u dveří do kanceláře)

*Vyřizeno bude: písemně, CO NEJDŘÍVE – nejdéle však do 30 pracovních dnů od podání stížnosti, vyřizuje vedoucí služby - Pavel Barták, případně jeho nadřízený – ředitel DCHP – Ing. Jiří Lodr:*

- odpovědi zpět do Knihy přání a stížností
- nebo odpovědi zvlášť na papíře nebo diskuzí na poradě

*Pokud máte pocit, že jsme Vaši stížnost nevyřídili dostatečně, můžete se obrátit naše nadřízené:*

**Ředitel Diecézní charity Plzeň Ing. Jiří Lodr:**

Hlavanova 359/16  
326 00 Plzeň  
Telefon: +420 377 221 540

**Biskupství Plzeňské:**

Náměstí Republiky 234/35  
301 00 Plzeň  
Telefon: +420 377 223 112

**Veřejný ochránce práv – ombudsman:**

Údolní 39  
602 00 Brno  
Telefon: +420 542 542 111

### **Co se stane, když podám stížnost?**

*Naše služba si cení všech návrhů a podnětů týkajících se poskytování služby, kdy se snažíme o změnu, která je pro klienty vyhovující a tedy zvyšuje celkovou kvalitu. Respektujeme svobodu a možnost vyjádření, proto osoba, která podá stížnost, nebude nijak znevýhodňována. Odpověď obdržíte zvoleným způsobem.*