**Stížnosti**

Připomínky jsou chápány jako podnět ke zlepšení kvality poskytovaných služeb. Charitní pečovatelská služba Liberec (dále jen CHPS) chápe stížnosti jako důležitý zdroj informací o spokojenosti s poskytovanou službou, zvláště pak, zda služba odpovídá potřebám uživatelů. Stížnosti, požadavky, problémy a připomínky na kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb v PS může přednést i kterýkoliv zaměstnanec. Při řešení takové stížnosti se postupuje stejně, jako by ji přednesl kterýkoliv uživatel.

Při vyřizování stížností se postupuje v souladu se zákonem č. 40/1964 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů, zejména § 11 až § 16, se zákonem č.513/1990 Sb., obchodní zákoník v platném znění a se zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele v platném znění.

Nakládání s osobními údaji stěžovatelů i dalších osob, kterých se stížnost týká, upravuje zákon č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů.

Uživatel CHPS si může podat písemnou nebo ústní stížnost, připomínku, podnět týkající se kvality poskytované služby, chování pracovníka CHPS, nedodržování časového harmonogramu aj. související s poskytovanými službami u pečovatelek, sociální pracovnice, vedoucí CHPS, vedoucí střediska, ředitelky Diecézní charity Litoměřice a u vedoucí odboru sociálních věcí a zdravotnictví MěÚ Liberec.

Své stížnosti, žádosti, připomínky a kladná hodnocení mohou uživatelé přednést zaměstnancům CHPS nebo je mohou v písemné podobě, a to i anonymně vložit do schránky stížností, která je umístěna v u dveří střediska CHPS.

Stížnost musí být prošetřena s maximální rychlostí bez zbytečných průtahů, nejdéle do 30 kalendářních dnů. V případě, že skutečná lhůta překročí daný termín, příjemce stížnosti uvědomí stěžovatele o této skutečnosti a důvodech písemně.

Při řešení stížností je vždy jednáno se všemi osobami, kterých se stížnost týká a je vždy dána možnost vyjádřit se všem zúčastněným stranám. Zaručuje se respektování soukromí a lidských práv. Vždy se zachová mlčenlivost o totožnosti stěžovatele.

**Komu lze podat stížnost:**

Vedoucí střediska – Bc. Zdeňka Černá, DiS., Tanvaldská 345, 46311 Liberec 30, tel.: 603 505 963, e- mail: [chops.liberec@volny.cz](mailto:chops.liberec@volny.cz)

Sociální pracovnice – Bc. Jana Navrátilová, Tanvaldská 345, 46311 Liberec 30, tel.: 731 402 461, e-mail: [jana.navratilova@ltm.charita.cz](mailto:jana.navratilova@ltm.charita.cz)

**Dále:**

Ředitelka DCH LTM – Mgr. Karolína Wankovská, DiS., Kosmonautů 2022, 41201 Litoměřice, tel.: 416 731 452, e-mail: [karolina.wankovska@ltm.charita.cz](mailto:karolina.wankovska@ltm.charita.cz);

Zřizovatel DCH LTM: Biskupství litoměřické, Mons. Mgr. Jan Baxant, Dómské náměstí 1/1, 41288 Litoměřice, tel.: 416 707 511, e-mail: [biskupstvi@dltm.cz](mailto:biskupstvi@dltm.cz);

KÚ Libereckého kraje: Odbor sociálních věcí, Mgr. Šebková Jolana – vedoucí odboru sociálních věcí,   
U Jezu 642/2a, 46180 Liberec 2, tel.: 485 226 540, e-mail: [jolana.sebkova@kraj-lbc.cz](mailto:jolana.sebkova@kraj-lbc.cz);

MPSV: kontrolní oddělení, Na Poříčním právu 1/376, 12801 Praha 2, tel.: 221 921 111, e-mail: [posta@mpsv.cz](mailto:posta@mpsv.cz);

Veřejná ochránkyně práv: kancelář veřejného ochránce práv, Údolní 39, 60200 Brno, tel.: 542 542 888, e-mail: podatelna@ochrance.cz.