

Postup při podávání a vyřízení stížností

- Pokud chcete, abychom na Váš podnět písemně odpověděli, uveďte prosím svoji adresu. V tomto případě obdržíte do 30 kalendářních dnů písemné vyjádření sociálního pracovníka Farní charity Chrudim. V opačném případě bude žádost vyřízena jako anonymní, protože nevíme kam ji doručit a vyřízení takové stížnosti poté najdete na nástěnce před kanceláří služby.
- Uživatel má možnost se k rozhodnutí stížnosti vyjádřit, a to do 7 kalendářních dnů od převzetí vyrozumění stížnosti, a to dle jednotlivých bodů postupu při podávání stížností uvedených níže.
- Stížnost může podat kdokoli (uživatel, jeho zástupce, rodinný příslušník....) a jakoukoli formou (písemnou, ústní, e- mailem, dopisem, anonymně
- Stížnost může přijmout kterýkoli z pracovníků služby. Pokud byste chtěli jednat přímo s vedoucí FCH Chrudim, a to v danou dobu nebyla na pracovišti přítomna, je Vám pracovnice kanceláře povinna dohodnout osobní jednání nejpozději do sedmi dnů.
- Všemi záznamy v knize přání a stížností se pravidelně zabýváme a slouží nám ke zvyšování kvality práce.

Podávání stížností

1. Kniha přání a stížností

- Jakékoliv připomínky, přání nebo stížnosti na kvalitou a způsobem poskytování Charitní pečovatelské služby a služby osobní asistence nebo s organizací a řízením práce ve službě, můžete zapsat do Knihy přání a stížností, která je umístěna v kanceláři ve Farní charitě Chrudim (Školní náměstí 56, Chrudim).
- Uživatel služby může využít možnosti a požádat i o přinesení knihy přání a stížností do domácnosti.

2. Podání stížnosti do poštovní schránky

- Další možnost podání stížnosti je podání stížnosti přímo do poštovní schránky umístěné v budově sídla Farní charity Chrudim.
- Poslání dopisem na adresu: Farní charita, Školní náměstí 56, Chrudim 53701, nebo elektronickou poštou na adresu farni.charitacr@tiscali.cz

3. telefonická stížnost (ústní stížnost)

Stížnost také můžete podat telefonicky na tel: 734280472, 469622953 u sociální pracovnice.

4. anonymní stížnost

Pokud chcete, nemusíte při podání stížnosti sdělovat své jméno. Potom vyřízení Vaší stížnosti bude vyvěšeno na nástěnce před kanceláří Farní charity 14 kalendářních dnů od vyřízení stížnosti, protože nevíme, kam doručit odpověď.

5. ústní podání stížnosti

V případě osobního - ústního podání stížnosti je stížnost podána pracovníkovi služby, který ji předá vedoucímu pečovatelské služby a služby osobní asistence.

Pokud nebudete spokojeni s vyřízením Vaší stížnosti můžete využít následující postup a obrátit se na tyto kontaktní místa a osoby:

Bc. Ivana Breberová –sociální pracovnice

- Školní náměstí 56, Chrudim, PSČ 537 01
- tel: 734 280 472, 469 622 953
- e-mail: berberova.charitacr@tiscali.cz

Bc. Hana Petrusová – ředitelka Farní charity Chrudim

- Školní náměstí 56, Chrudim, PSČ 537 01
- tel: 731 619 782, 469 622 953
- e-mail: farni.charitacr@tiscali.cz

RNDr. Jiří Stejskal – ředitel Diecézní katolické charity

- Velké náměstí 37/46, Hradec Králové, PSČ 500 01
- tel: 495 063 135
- e-mail: dchhk@hk.caritas.cz

Krajský úřad Pardubického kraje

- Komenského nám. 125, 532 11 Pardubice
- tel: 466 026 111, Fax: 466 611 220,
- e-mail: posta@pardubickykraj.cz

Městský úřad Chrudim

- Resselovo náměstí 77, Chrudim I
- tel: 469 645 111
- e-mail: urad@chrudim-city.cz

Veřejný ochránce práv

- Údolní 39, Brno, PSČ 602 00
- tel: 542 542 888
- e-mail: podatelna@ochrance.cz