



Farní charita Litomyšl

Respitní péče Jindra
Dukelská 750, 570 01 Litomyšl
Tel.: 461 616 106, 731 598 890
IČO: 47489839; DIČ: CZ47489839
rjindra@lit.cz, www.litomysl.charita.cz

Pravidla pro podávání stížností na kvalitu nebo způsob poskytování služeb RPJ

V RPJ mají všechny osoby využívající služeb, popř. jejich opatrovníci či zástupci, možnost stěžovat si na kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb, aniž by tím byli jakýmkoliv způsobem ohroženi, u vedoucí RPJ jedním z následujících způsobů:

- a) ústně (osobně nebo telefonicky)
- b) písemně (předáním písemné stížnosti, zasláním dopisu či e-mailu, předáním písemné stížnosti prostřednictvím 3.osoby...), anonymně do označené schránky, která je umístěna v chodbě u vstupu do pokojů v RPJ

Lhůta pro vyřízení stížnosti je nejvýše 30 dnů.

V případě nespokojenosti osoby využívající služeb s vyřízením stížnosti se může stěžovatel obrátit k nadřízenému nebo nezávislému orgánu s podnětem k prošetření postupu při vyřizování stížnosti.

Lze se odvolat:

- a) k ředitelce Farní charity Litomyšl, Bělidla 392, 570 01 Litomyšl,
- b) k řediteli Diecézní charity Hradec Králové, Velké náměstí 37, 500 01 Hradec Králové,
- c) ke Krajskému úřadu Pardubického kraje, odboru sociálních věcí, Komenského 125, 532 11 Pardubice,
- d) k Veřejnému ochránci práv, Údolní 39, 602 00 Brno, nebo na Český helsinský výbor, Jelení 5, 118 00 Praha 1.

Vyjádření nespokojenosti v žádném případě nevede k znevýhodnění nebo negativnímu hodnocení přístupu ke klientovi, ale je nástrojem pro zkvalitnění služby.