

**Farní charita Litomyšl**

Charitní pečovatelská služba
Bělidla 392, 570 01 Litomyšl
Tel.: 733 599 820
IČO: 47489839; DIČ: CZ47489839
chps@lit.cz, www.litomysl.charita.cz

Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování služby

Pravidla pro podávání a řešení stížností

Všechny osoby, které využívají Charitní pečovatelskou službu, mají možnost stěžovat si na kvalitu nebo způsob poskytování služby vedoucímu služby nebo řediteli Farní charity Litomyšl.

Podat stížnost můžete jedním z následujících způsobů:

- ústně (osobně nebo telefonicky)
- písemně (předáním písemné stížnosti, zasláním dopisu či e-mailu, předáním písemné stížnosti prostřednictvím třetí osoby)
- anonymně (vhozením dopisu do označené poštovní schránky, která je umístěna na vratech vedle hlavního vchodu do Lidového domu).

Stížnost řeší nejbližší nadřízený pracovníka, kterého se stížnost týká.

Lhůta pro vyřízení stížnosti je nejvýše **30 dnů** od jejího přijetí.

V případě anonymní stížnosti bude odpověď zveřejněna na vývěsce před Lidovým domem a to po dobu **14 dnů** od vyřízení stížnosti.

V případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti se proti jejímu řešení můžete **odvolat** vyššímu nadřízenému.

Lze se odvolat:

- k ředitelce Farní charity Litomyšl – Bělidla 392, 570 01 Litomyšl,
- k řediteli nebo prezidentovi Diecézní charity Hradec Králové – Velké náměstí 37, 500 01 Hradec Králové,
- k Veřejnému ochránci práv – Údolní 39, 602 00 Brno.

Seznam nadřízených a nezávislých orgánů pro podání stížnosti a odvolání

Ředitel Farní charity Litomyšl

Bělidla 392
570 01 Litomyšl
Tel. č. 731 604 315

Ředitel Diecézní katolické charity

Velké náměstí 37
500 03 Hradec Králové
Tel. č. 495 063 135

Prezident Diecézní katolické charity

Velké náměstí 37
500 03 Hradec Králové
Tel. č. 495 063 135

Sídlo veřejného ochránce práv:

Brno, Údolní 39, PSČ 602 00.

*E-mailová adresa pro podávání podnětů veřejnému ochránci práv a jejich
doplnění: podatelna@ochrance.cz*

Fax podatelny veřejného ochránce práv:

(+420) 542 542 112

Telefonická informační linka veřejného ochránce práv:

(+420) 542 542 888