|  |  |
| --- | --- |
|  | **Farní charita Litomyšl**Podpora pěstounské rodinyDukelská 750, 570 01 LitomyšlTel.: 739 344 699IČO: 47489839ppr@lit.cz, www.litomysl.charita.cz |

**PRAVIDLA PRO PODÁVÁNÍ A ŘEŠENÍ STÍŽNOSTÍ**

Všechny osoby, které využívají službu Podpora pěstounské rodiny, **mají možnost stěžovat si na kvalitu nebo způsob poskytování služby**, a to vedoucí PPR nebo ředitelce Farní charity Litomyšl.

Podat stížnost můžete jedním z následujících způsobů:

* ústně – osobně nebo telefonicky,
* písemně:
* předáním písemné stížnosti klíčovému pracovníkovi, vedoucí PPR nebo ředitelce Farní charity Litomyšl
* zasláním dopisu či e-mailu,
* vhozením dopisu do označené poštovní schránky, která je umístěna na vratech budovy Farní charity Litomyšl\* vedle hlavního vchodu do Lidového domu, Bělidla 392, Litomyšl,
* stížnost je možné podat také anonymně nebo prostřednictvím třetí osoby, kterou si zvolíte.

**Stížnost řeší** vedoucí služby Podpora pěstounské rodiny nebo nejbližší nadřízený osoby, na kterou stížnost směřuje.

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, nebo na Český helsinský výbor, Jelení 5, 118 00 Praha 1.

\* Hlavní budova Farní charity Litomyšl se nachází v Lidovém domě, Bělidla 392 – od autobusového nádraží pěšky podchodem, historická budova v blízkosti obchodu Albert.