|  |  |
| --- | --- |
|  | **Farní charita Litomyšl**  Služba Sanace rodiny  Dukelská 750, 570 01 Litomyšl  Tel.: 734642312  IČO: 47489839  [sar@lit.cz](mailto:chps@lit.cz), www.litomysl.charita.cz |

**Pravidla pro podávání a řešení stížností**

Všechny osoby, které využívají Služby Sanace rodiny, 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).

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.