

## 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 pracovníkovi nebo vedoucímu služby,
  - 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 Sanace 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.