

## **Základní údaje o poskytovateli**

Název poskytovatele:	Farní charita Litomyšl
Právní forma:	církevní organizace
Statutární zástupce, ředitel:	Bc. Věra Dvořáková
Adresa:	Bělidla 392, 570 01 Litomyšl
IČO:	47489839
Telefonické spojení:	732 803 709
E-mail:	charita@lit.cz
Bankovní spojení:	Čes. spořitelna, č. účtu: 379 408 43 09/0800

## **Základní údaje o službě**

Název služby:	Služba Sanace rodiny (SAR)
Druh sociální služby:	sociálně-aktivizační služba pro rodiny s dětmi
Adresa:	Dukelská 750, 570 01 Litomyšl
Jméno vedoucího pracovníka:	Radek Bořek, DiS.
Telefonické spojení:	734 642 312
E-mail:	sar@lit.hk.caritas.cz radek.borek@lit.hk.caritas.cz
Forma poskytování služby:	terénní, ambulantní
Provozní doba služby:	PO – PÁ, 7 – 18 hodin*
Úřední hodiny:	PÁ 8 – 11 hodin

\* Ve výjimečných a odůvodněných případech je možné službu se schválením vedoucího pracovníka poskytnout i mimo uvedený časový rámec

## **Veřejný závazek**

Poslání:	viz MP 8/1/1/R
Cíle služby:	dtto
Cílová skupina:	dtto

Kapacita služby:	35 rodin
Cena služby pro uživatele:	služba je poskytována bezplatně

## **Území, na kterém je služba poskytována:**

Litomyšl a její části (Kornice, Nedošín, Nová Ves u Litomyšle, Pazucha, Pohodlí a Suchá), Benátky, Bohuňovice, Bučina, Cerekvice nad Loučnou, Čistá, Desná, Dolní Újezd, Horky, Horní Újezd, Chmelík, Janov, Karle, Makov, Mikuleč, Morašice, Němčice, Nová Sídla, Osík, Řídký, Sebranice, Sedliště, Sloupnice, Strakov, Trstěnice, Tržek, Újezdec, Vidlatá Seč, Vlčkov a ORP Česká Třebová

### **Pravidla pro podávání stížností**

Všechny osoby, které využívají Služby Sanace rodiny, mají možnost stěžovat si na kvalitu nebo způsob poskytování služby vedoucímu služby nebo ředitelce Farní charity Litomyšl.

#### **Stížnost lze podat jedním z následujících způsobů:**

- ústně – osobně nebo telefonicky,
- písemně:
  - předáním písemné stížnosti vedoucí SAR 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 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.

### **Odmítnutí zájemce**

Odmítnutí zájemce o službu může nastat z následujících důvodů:

- zájemce o službu nespadá do cílové skupiny SAR,
- SAR není službou, o kterou zájemce žádá,
- kapacita služby je momentálně naplněna,
- zájemci o službu bylo ukončeno poskytování služby z důvodu porušování povinností vyplývajících se smlouvy, a to v době kratší než 6 měsíců před touto žádostí.