

PRAVIDLA PRO PODÁVÁNÍ A ŘEŠENÍ STÍŽNOSTÍ

Všichni obyvatelé Charitního Domova Mendryka **mají možnost stěžovat si na kvalitu nebo způsob poskytování služby**, a to vedoucí Charitního domova Mendryka nebo ředitelce Farní charity Litomyšl. Podat stížnost mohou též rodinní příslušníci obyvatele.

Podat stížnost můžete jedním z následujících způsobů:

- ústně – osobně nebo telefonicky,
- písemně:
 - předáním písemné stížnosti vedoucí Domova nebo ředitelce Farní charity Litomyšl
 - zasláním dopisu či e-mailu,
 - vhozením dopisu do označené schránky v Domově, 2. nadzemní podlaží budova Zámeček,
- stížnost je možné podat také anonymně nebo prostřednictvím třetí osoby, kterou si zvolíte.

Stížnost řeší vedoucí Charitního domova Mendryka 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 nástěnce v Domově 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.