

## **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.