

## **PRAVIDLA PRO PODÁVÁNÍ A ŘEŠENÍ STÍŽNOSTÍ**

Všechny osoby, které využívají službu Respitní péče Jindra, **mají možnost stěžovat si na kvalitu nebo způsob poskytování služby**, a to vedoucí RPJ nebo ředitelce Farní charity Litomyšl. Podat stížnost mohou též rodinní příslušníci klienta.

Podat stížnost můžete jedním z následujících způsobů:

- ústně – osobně nebo telefonicky,
- písemně:
  - předáním písemné stížnosti vedoucí RPJ nebo ředitelce Farní charity Litomyšl
  - zasláním dopisu či e-mailu,
  - vhozením dopisu do označené schránky umístěné na chodbě mezi pokoji v RPJ,
  - 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 Respitní péče Jindra 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.

---

\* Hlavní budova Farní charity Litomyšl se nachází v Lidovém domě, Bělidla 392 – od autobusového nádraží pěšky podchodem, historická budova v blízkosti obchodu Albert.