

PRAVIDLA PRO PODÁVÁNÍ A ŘEŠENÍ STÍŽNOSTÍ

Všechny osoby, které využívají službu Podpora pěstounské rodiny, **mají možnost stěžovat si na kvalitu nebo způsob poskytování služby**, a to vedoucí PPR nebo ředitelce Farní charity Litomyšl.

Podat stížnost můžete jedním z následujících způsobů:

- ústně – osobně nebo telefonicky,
- písemně:
 - předáním písemné stížnosti klíčovému pracovníkovi, vedoucí PPR 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 Podpora pěstounské 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 můžete obracet na vyššího nadřízeného:

- na ředitele Farní charity Litomyšl – Bělidla 392, 570 01 Litomyšl,
- na ředitele nebo prezidenta Diecézní charity Hradec Králové – Velké náměstí 37, 500 01 Hradec Králové,
- na Veřejného ochránce 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.