Farní charita Litomyšl

PODPORA PĚSTOUNSKÉ RODINY
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.

Stížnost lze podat vedoucí služby Podpora pěstounské rodiny, klíčovému pracovníkovi nebo ředitelce Farní charity Litomyšl, a to ve lhůtě 1 roku ode dne, kdy nastala skutečnost, která je předmětem stížnosti.

Stížnost lze podat těmito způsoby:

- **ústně** – během osobního jednání,
- **písemně** – předáním písemné stížnosti, 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, historická budova v blízkosti obchodu Albert) nebo do označené schránky na vratech budovy Jindrova vila (Dukelská 750).

Telefonické stížnosti nelze přijmout – telefonická linka slouží pro případné ústní konzultace vzniklých situací, projednání způsobů, jak tyto situace řešit a pro stanovení termínu pro osobní jednání.

Stížnost musí obsahovat kontaktní údaje stěžovatele jméno a příjmení, kontaktní poštovní či e-mailovou adresu, na kterou si stěžovatel přeje zaslat písemné vyrozumění. Dále pak konkrétní popis události, okolností nebo jednání, na které je stížnost směřována a označení konkrétních osob, které se podle mínění stěžovatele dopustily chybného nebo nesprávného jednání.

Anonymní stížnosti budou brány jako podnět a nebudou šetřeny ani vyhodnocovány v režimu stížností.

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 odůvodněných případech může být tato lhůta prodloužena o dalších 30 dnů. O prodloužení lhůty a důvodech jejího prodloužení bude stěžovatel vždy písemně vyrozuměn.

Poskytovatel je povinen informovat stěžovatele písemně o způsobu vyřízení stížnosti. Poskytovatel je rovněž povinen umožnit stěžovateli nahlížet do dokumentace, kterou o stížnosti vede a pořizovat z ní kopie nebo výpisy.

KONTAKTY PRO PODÁNÍ STÍŽNOSTI V RÁMCI FARNÍ CHARITY LITOMYŠL

Podpora pěstounské rodiny
Dukelská 750, 570 01 Litomyšl
Bc. Daniela Urbášková – vedoucí služby
tel.: 739 344 699, e-mail: daniela.urbaskova@lit.hk.caritas.cz

Farní charita Litomyšl
Bělidla 392, 570 01 Litomyšl
Bc. Věra Dvořáková – ředitelka
tel.: 731 604 315, e-mail: vera.dvorakova@lit.hk.caritas.cz

SEZNAM NADŘÍZENÝCH A NEZÁVISLÝCH ORGÁNŮ

na které se může stěžovatel obrátit v případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti

V případě nesouhlasu s vyřízením stížnosti poskytovatelem nebo v případě, kdy stížnost nebyla vyřízena ve stanovené lhůtě, může stěžovatel požádat ministerstvo ve lhůtě 60 dnů ode dne doručení informace o způsobu vyřízení jeho stížnosti poskytovatelem nebo od uplynutí stanovené lhůty o prověření vyřízení své stížnosti. V žádosti stěžovatel uvede důvod, proč žádá o prověření vyřízení stížnosti.

Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR
Na poříčním právu 1/376, 128 00 Praha 2
tel.: 950 191 111, e-mail: posta@mpsv.cz

Stěžovatel se může obrátit rovněž na zřizovatele, nebo instituci sledující dodržování lidských práv a základních svobod.

Biskupství Královéhradecké
Velké náměstí 35/44, 500 01 Hradec Králové,
tel.: 495 063 611, biskupstvi@bihk.cz

Veřejný ochránce práv
Údolní 39, 602 00 Brno
tel.: 542 542 888, podatelna@ochrance.cz