

ZÁKLADNÍ INFORMACE O SLUŽBĚ SANACE RODINY

Základní údaje o poskytovateli

Název poskytovatele:	Farní charita Litomyšl
Právní forma:	církevní organizace
Statutární zástupce, ředitel:	Bc. Věra Dvořáková
Adresa:	Bělidla 392, 570 01 Litomyšl
IČO:	47489839
Telefonické spojení:	732 803 709
E-mail:	charita@lit.cz
Bankovní spojení:	Čes. spořitelna, č. účtu: 379 408 43 09/0800

Základní údaje o službě

Název služby:	Služba Sanace rodiny (SAR)
Druh sociální služby:	sociálně-aktivizační služba pro rodiny s dětmi
Adresa:	Dukelská 750, 570 01 Litomyšl
Jméno vedoucího pracovníka:	Radek Bořek, DiS.
Telefonické spojení:	734 642 312
E-mail:	sar@lit.hk.caritas.cz radek.borek@lit.hk.caritas.cz
Forma poskytování služby:	terénní, ambulantní
Provozní doba služby:	PO – PÁ, 7 – 18 hodin*
Úřední hodiny:	PÁ 8 – 11 hodin

* Ve výjimečných a odůvodněných případech je možné službu se schválením vedoucího pracovníka poskytnout i mimo uvedený časový rámec

Veřejný závazek

Poslání:	viz MP 8/1/1/R a webové stránky FCHL
Cíle služby:	dtto
Cílová skupina:	dtto
Kapacita služby:	35 rodin
Cena služby pro uživatele:	služba je poskytována bezplatně

Území, na kterém je služba poskytována:

Litomyšl a její části (Kornice, Nedošín, Nová Ves u Litomyšle, Pazucha, Pohodlí a Suchá), Benátky, Bohuňovice, Bučina, Cerekvice nad Loučnou, Čistá, Desná, Dolní Újezd, Horky, Horní Újezd, Chmelík, Janov, Karle, Makov, Mikuleč, Morašice, Němčice, Nová Sídla, Osík, Řídký, Sebranice, Sedliště, Sloupnice, Strakov, Trstěnice, Tržek, Újezdec, Vidlatá Seč, Vlčkov a ORP Česká Třebová (obce Česká Třebová, Semanín, Rybník, Přívrat, Třebovice).

Pravidla pro podávání stížností

Stížnost na poskytování služby může podat:

- klient Služby Sanace rodiny – tj. osoba, které je nebo byla poskytována služba,
- zákonný zástupce dítěte, kterému je nebo byla poskytována služba,
- opatrovník nebo podpůrce klienta,
- osoba blízká klientovi – nemůže-li stížnost podat klient sám, s ohledem na svůj zdravotní stav nebo proto, že zemřel,
- zmocněnec – tj. osoba, které klient udělí plnou moc a pověří ji k podání stížnosti,
- člen domácnosti klienta, kterému je nebo byla poskytována služba, a to na základě soudem schváleného návrhu o zastupování,
- zaměstnanec Farní charity Litomyšl.

Stížnost lze podat vedoucímu Služby Sanace 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 – tj. předáním písemné stížnosti, zasláním dopisu či e-mailu, vhozením dopisu do označené schránky na vratech Farní charity Litomyšl vedle hlavního vchodu do budovy 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.

V případě stížnosti podané osobou zmocněnou klientem, je stěžovatel povinen doložit ke své stížnosti plnou moc (bez úředně ověřeného podpisu) osvědčující zmocnění ze strany klienta (zmocnitele) a její případný rozsah.

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

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 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

Služba Sanace rodiny

Dukelská 750, 570 01 Litomyšl
Radek Bořek, DiS. – vedoucí služby
tel.: 734 642 312, e-mail: radek.borek@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

Odmítnutí zájemce

Odmítnutí zájemce o službu může nastat z následujících důvodů:

- zájemce o službu nespadá do cílové skupiny SAR,
- SAR není službou, o kterou zájemce žádá,
- kapacita služby je momentálně naplněna,
- zájemci o službu bylo ukončeno poskytování služby z důvodu porušování povinností vyplývajících se smlouvy, a to v době kratší než 6 měsíců před touto žádostí.