**Pravidla pro podávání a vyřizování stížností**



**Na koho se můžete obrátit se svou stížností?**

* na kohokoliv ze zaměstnanců služby Krizová pomoc
* vedoucí KP
* ředitele organizace
* příp. nadřízenému orgánu organizace, ombudsmanovi, MPSV

**Odvolání proti vyřízení stížnosti:**

* v případě nespokojenosti se způsobem vyřízení či výsledkem vyřízení stížnosti
* se můžete obrátit na:
	+ zřizovatele, kterým je Zlínský kraj

Mgr. Miklová Helena, vedoucí odboru sociálních věcí

adresa: tř. Tomáše Bati 21, Zlín 761 90

tel.: 577 043 300

e-mail: helena.miklova@kr-zlinsky.cz

* + veřejného ochránce práv v Brně

JUDr. Stanislav Křeček

adresa: Údolní 39, Brno 602 00

tel.: 542 542 888 (Po-Pá 8-16 hodin)

e-mail: podatelna@ochrance.cz

**Jak si můžete stěžovat?**

* písemně – e-mailem, dopisem, prostřednictvím sociálních sítí, do schránky u vstupu do KP
* ústně – osobně, telefonicky
* anonymně – písemně (poštou, do schránky), ústně, telefonicky či elektronicky

**Jakým způsobem je stížnost vyřizována:**

* můžete přizvat k vyřizování stížností nezávislého zástupce blízkou osobu
* stížnost vyřizuje vedoucí KP DC Zlín ve spolupráci s ředitelem
* každá stížnost je vyřízena zpravidla do 10 dnů a nejpozději do 30 dnů od data obdržení
* u anonymních stížností je výsledek vyvěšen na nástěnce u vchodu KP u všech ostatních stížností budou všechny dotčené strany informovány o výsledku do 7 dnů nejdéle do 14 dnů