

## **PRAVIDLA PRO PODÁVÁNÍ A VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ V KONTAKTNÍM CENTRU VE ZNOJMĚ**

Máte právo si stěžovat a vyjádřit tak nespokojenost s konkrétním stavem věcí v Kontaktním centru, které se Vás přímo dotýkají. Podání stížnosti není v žádném případě důvodem k jakémukoli omezení Vám poskytovaných služeb či snížení jejich kvality.

### **STĚŽOVAT SI V KONTAKTNÍM CENTRU VE ZNOJMĚ MŮŽETE**

- osobně, pod svým jménem
- anonymně
- prostřednictvím svobodně zvoleného nezávislého zástupce, který ve Vašem zájmu na základě písemné plné moci jednání povede.

### **STĚŽOVAT SI MŮŽETE NĚKTERÝM Z NÁSLEDUJÍCÍCH ZPŮSOBŮ:**

- ústně (osobně či telefonicky na čísle 777 916 270)
- písemně (na adresu Kontaktní centrum ve Znojmě, Horní Česká 4, 669 02 Znojmo nebo také elektronickou poštou na adrese [kcentrum.zn@podaneruce.cz](mailto:kcentrum.zn@podaneruce.cz))
- zápisem do Knihy přání, stížností a pochval (najdete ji v koupelně Kontaktního centra)
- vhozením psané stížnosti do Schránky na stížnosti a náměty (najdete ji v průjezdu)

### **POSTUP JEDNÁNÍ O STÍŽNOSTI V ZAŘÍZENÍ:**

#### **1) Stížnost ústní a písemná**

- Pracovník, který přijme Vaši ústní stížnost, se pokusí o přímou dohodu nápravy či vyjasnění situace. Pokud nedoručí k uspokojení Vašich požadavků, pracovník Vás informuje o Vašem právu podat stížnost písemně vedoucímu zařízení. Ten vyřizuje stížnost a případně zjednáva nápravu, informuje Vás o výsledku jednání předem dohodnutou formou bez odkladu, maximálně však do 20 dnů.
- Pokud nebudete s výsledkem spokojen/a, vedoucí zařízení Vás informuje o Vašem právu podat písemné odvolání k vedoucímu pracovníkovi další úrovně organizační struktury Společnosti. Ten vyřizuje stížnost a případně zjednáva nápravu, informuje stěžovatele o výsledku jednání předem dohodnutou formou bez odkladu, maximálně však do 20 dnů.

## **Na cestě ke svobodě**

Těmito pracovníky jsou vedoucí oddělení kontaktních služeb v Jihomoravském kraji Společnosti Podané ruce a dále pak odborný ředitel Společnosti Podané ruce. (viz kontakty níže).

- Nebudete-li ani v tomto případě s výsledkem spokojen/a, budete poučen/a o možnosti obrátit se se svou stížností na další níže jmenované nezávislé instituce.

## **2) Zápis do Knihy přání, stížnosti a pochval a vhození do Schránky na stížnosti**

- Vaše stížnost bude projednána na nejbližší poradě týmu, kde vedoucí služby určí jednatele (jednatelem nikdy není pracovník, proti kterému byla stížnost vznesena).
- Jednatel Vás vyrozumí o výsledku jednání a případné nápravě bez odkladů, nejvýše však do 20 dnů, a to buď ústně, nebo takovou formou, kterou si zvolíte. V případě anonymní stížnosti vyvěšením výsledku na nástěnce v prostorách KC (po dobu 30 dnů od projednání stížnosti) nebo v případě anonymního zápisu do Knihy přání, stížností a pochval pak písemnou reakcí v této Knize.
- Pokud nebudete s odpovědí spokojen/a, máte právo se písemně odvolat vedoucímu zařízení. Další postup je obdobný jako u postupu vyřizování přímých stížností.

### **KOMU SI KONKRÉTNĚ MŮŽETE STĚŽOVAT:**

- Přímo pracovníkovi poskytujícímu službu
- Vedoucímu zařízení, Mgr. Ladislavovi Jelenovi, Horní Česká 4, 669 02, T: 777 916 270
- Vedoucímu oddělení kontaktních služeb v Jihomoravském kraji Společnost Podané ruce o.p.s. Mgr. Petru Blažkovi, Hilleho 1842/5, 602 00 Brno, T: 608 371 131
- Odbornému řediteli Společnosti, MUDr. Jiřímu Dolákovi, Hilleho 1842/5, 602 00 Brno, T: 777 916 261
- Ministerstvu práce a sociálních věcí ČR, Na Poříčním právu 1/376, 128 01 Praha1, T: 221 921 111
- Radě vlády pro koordinaci protidrogové politiky, Úřad vlády ČR, Nábřeží Edvarda Beneše 4, 118 01 Praha 1, T: 296 153 222
- Úřadu na ochranu osobních údajů, Pplk. Sochora 27, 170 00 Praha 7, T: 234 665 111
- Veřejnému ochránci práv – Ombudsman, Údolní 39, 602 00 Brno, T: 542 542 111
- Českému helsinskému výboru, Štefánikova 21, 150 00 Praha 5, T: 257 221 141

## **Na cestě ke svobodě**