

### **Pokud se Vám něco nelíbí, můžete si stěžovat**

Právo na stížnost, připomínku a podnět má každý člověk.

1. Klient nesmí být v žádném případě za stížnost trestán nebo jiným způsobem znevýhodněn.
2. Stížnosti, připomínky, náměty, pochvaly se obvykle podávají/ adresují:
  - a) **kterémukoliv pracovníkovi, který je právě ve službě**
  - b) vedoucímu služby / řediteli střediska
  - c) správní radě, dozorčí radě střediska, řediteli – správní radě DČCE, dozorčí radě DČCE

### **Forma stížnosti, připomínky, podnětu**

1. Každý může podat stížnost – ústně, písemně, může ji zaslat poštou, e-mailem, telefonicky nebo dát do schránky na stížnosti. Stížnosti, připomínky a podněty mohou být i anonymní.
2. Každý klient má právo požádat jakoukoli osobu (příbuzného, pracovníka, nezávislého zástupce apod.), aby mu se stížností pomohl. V případě jazykové bariéry je přizván tlumočnick.

### **Anonymní stížnosti – schránka důvěry**

1. Anonymní stížnosti se dávají do schránky stížností, která je u vchodových dveří do služby.
2. Každý má právo zůstat v anonymitě, a to i přesto, že mu ve stížnosti pomáhá pracovník
3. Schránku důvěry vybírá 1 x 14 dní vedoucí pracovník .

### **Evidence stížností, připomínek s podnětů**

Přístup k evidenci má vedoucí služby a jeho přímý nadřízený – ředitel.

### **Způsob vyřizování stížností**

1. Stížnosti řeší a závěrečné písemné stanovisko vydávají pracovníci služby
2. Veškeré stížnosti řeší nezaujatě, snaží se nalézt pravdu, kompromis, usilují o nápravu.
3. Každý stěžovatel je písemně seznámen s vyřízením své stížnosti do 30-ti dnů. Odpověď na anonymní stížnost bude vyvěšena na nástěnce

## Odvolání

1. Stěžovatel má právo se proti vyřízení stížnosti odvolat do 15 dnů ode dne doručení vyřízení stížnosti.
2. Odvolání je možné podat ústně i písemně, a to nejčastěji u členů správní rady střediska či u členů dozorčí rady střediska. Ústní podání odvolání je zaznamenáno písemně tím, kdo odvolání přijal
3. Doba pro odvolací řízení je 30 dní.
4. Každý má právo se se svou stížností kdykoliv obrátit i na nezávislé instituce:
  - **občanské poradny**
  - **veřejný ochránce práv** (Údolní 39, 602 00 Brno; [www.ochrance.cz](http://www.ochrance.cz); tel 542 542 888; mail. [podatelna@ochrance.cz](mailto:podatelna@ochrance.cz)) – řeší stížnosti v oblasti porušování lidských práv
  - **Český helsinský výbor** (Jelení 5, 118 00 Praha1) apod.