

## **Pravidla pro podávání a vyřizování stížností**

### **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
- pomocí zástupce, kterého si sami zvolíte

### **Na koho se můžete obrátit?**

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

### **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

### **Odvolání proti vyřízení stížnosti**

V případě nespokojenosti se způsobem vyřízení či výsledkem vyřízení stížnosti se můžete obrátit na:

- zřizovatele, kterým je Zlínský kraj  
Mgr. Bernatík Tomáš, vedoucí odboru sociálních věcí  
adresa: tř. Tomáše Bati 21, Zlín 761 90  
tel.: 577 043 300  
e-mail: [tomas.bernatik@kr-zlinsky.cz](mailto:tomas.bernatik@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](mailto:podatelna@ochrance.cz)