

## PRAVIDLA PRO PODÁVÁNÍ A VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ SOCIÁLNĚ AKTIVIZAČNÍ SLUŽBY PRO RODINY S DĚTMI PORADENSKÉ A KRIZOVÉ CENTRUM, P. O. (SAS PKC)

### KOMU SI MŮŽETE STĚŽOVAT

Svou stížnost můžete předat kterémukoliv **sociálnímu pracovníkovi SAS PKC, vedoucímu SAS PKC, nebo řediteli PKC**, kteří Vám mohou pomoci i se sepsáním stížnosti.

Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi

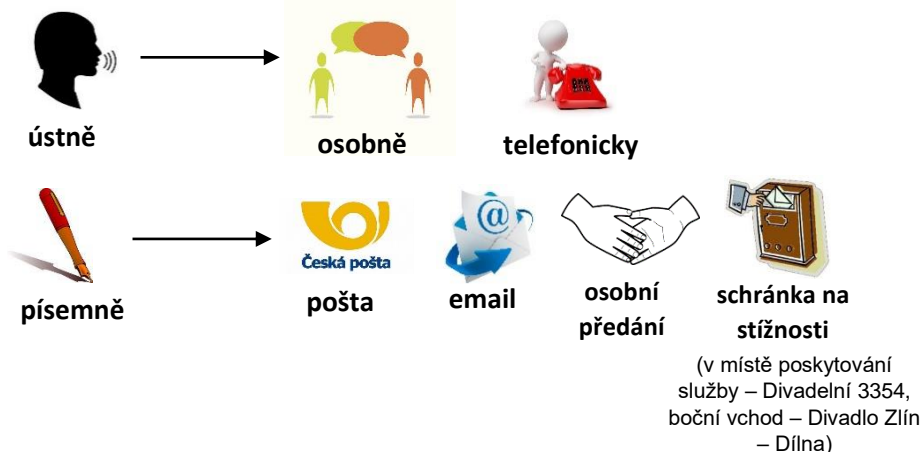
Poradenské a krizové centrum, p. o.

U Náhonu 5208, 760 01 Zlín

email: [sas@pkcentrum.cz](mailto:sas@pkcentrum.cz)

tel.: (+420) 739 544 907, (+420) 731 168 559

### JAKOU FORMU MŮŽE MÍT STÍŽNOST



Stížnost nebo připomínka může být podána i anonymně. V případě anonymního podání nelze stěžovateli doručit informaci o řešení stížnosti. Řešení stížností je vyvěšeno na nástěnce umístěné u schránky na stížnosti po dobu 30 dní.

### ZPŮSOB PRO VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTI

- Stěžovatel si může přizvat k vyřizování stížnosti nezávislého zástupce, blízkou osobu či tlumočníka. Pracovník PKC poskytne na žádost stěžovatele podporu při vyhledávání tlumočníka.
- Stížnost vyřizuje vedoucí SAS PKC ve spolupráci s ředitelem PKC.
- Každá stížnost je vyřízena nejpozději do **30 dnů** od data obdržení.
- U složitějších případů může ředitel PKC lhůtu prodloužit maximálně na **60 dnů**.
- U neanonymních stížností budou všechny dotčené strany o výsledku řešení stížnosti informovány do 7 dní, nejdéle však do **14 dnů** od vyřízení. U anonymních stížností bude jejich řešení vyvěšeno na nástěnce umístěné u schránky na stížnosti po dobu 30 dní.

### ODVOLÁNÍ PROTI VYŘÍZENÍ STÍŽNOSTI

Stěžovatel má možnost se v případě nespokojenosti s vyřešením stížnosti obrátit na zřizovatele Poradenského a krizového centra, p. o. tj. Zlínský kraj; MPSV nebo na Veřejného ochránce práv v Brně.

Kontakty:

Zlínský kraj  
Kraj bez hranic

Krajský úřad Zlínského kraje,  
třída Tomáše Bati 21, 760 01 Zlín,  
Vedoucí odboru sociálních věcí  
Tel: (+420) 577 043 300



Ministerstvo práce a sociálních věcí  
Na Poříčním právu 1/376  
128 01 Praha 2  
Tel: 221 921 111  
E-mail: [posta@mpsv.cz](mailto:posta@mpsv.cz)



Veřejný ochránce práv (ombudsman)  
Údolní 658/39, 602 00 Brno,  
Tel: (+420) 542 542 888  
email: [podatelna@ochrance.cz](mailto:podatelna@ochrance.cz)