

PRAVIDLA PRO PODÁVÁNÍ A VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

1. Jak si můžete stěžovat?

Písemně: e-mailem, dopisem, prostřednictvím sociálních sítí, do schránky u vstupu do Krizové pomoci

Ústně: osobně, telefonicky

Anonymně: písemně (poštou, do schránky na stížnosti u vstupu do Krizové pomoci), ústně, telefonicky či elektronicky

2. Na koho se můžete obrátit se svou stížností?

Na kohokoliv ze zaměstnanců služby Krizová pomoc, vedoucí Krizové pomoci, ředitele organizace, příp. nadřízenému orgánu organizace, ombudsmanovi, MPSV

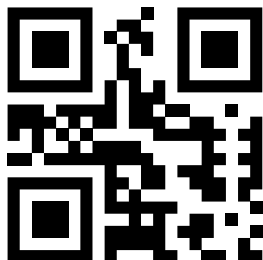
3. Jakým způsobem je stížnost vyřizována

- stížnost vyřizuje vedoucí služby Krizové pomoci ve spolupráci s ředitelem Poradenského a krizového centra, p. o.
- 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 Krizové pomoci, u všech ostatních stížností budou všechny dotčené strany informovány o výsledku do 7 dnů, nejdéle do 14 dnů
- můžete přizvat k vyřizování stížnosti nezávislého zástupce blízkou osobu

4. 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, Zlín 761 90 telefon: 577 043 300 e-mail: 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



- ✓ Pomoc je **BEZPLATNÁ**
- ✓ Službu můžete využít **ANONYMNĚ**

Kontakt: 730 166 862

- Řešíte špatné mezilidské vztahy, rozvod, nebo samotu?
- Jste vy nebo vaši blízcí obětí násilí nebo šikany?
- Zažíváte pocit strachu, úzkosti?
- Zemřel vám blízký člověk?
- Trápí vás neúspěch ve škole nebo v práci?
- Postihly vás živelné pohromy nebo jiná neštěstí?
- Máte problémy se zdravím?
- Máte sebevražedné myšlenky?
- Zkrátka řešíte obtížnou situaci a potřebujete se zastavit a „nadechnout“?

JSME TU PRO VÁS

POSÍLÁNÍ

Doprovázet lidi v obtížné životní situaci, kterou v této chvíli nejsou schopni zvládnout sami. Služba Krizová pomoc je poskytována rodinám i jednotlivcům po celém Zlínském kraji. Cílová skupina jsou osoby v krizi.

TERÉNNÍ FORMA

Přijedeme za vámi kamkoliv ve Zlínském kraji v pracovních dnech od 8:00 do 20:00 hodin.

Telefon: 730 166 862

AMBULANTNÍ FORMA

Jsme k dispozici každé pracovní pondělí od 9:00 do 12:00 na adrese:

Divadelní 3354, Zlín 760 01

Vchod ze zadní strany budovy, 1. patro.

CÍL SLUŽBY

Cílem služby je klient, který zvládl akutní emoční stav a překonal krizovou situaci, to znamená že:

- podařilo se mu uvolnit emoční napětí
- je schopen mluvit o svých pocitech, svém prožívání
- získal náhled na situaci
- se podařilo s klientem naplánovat nejbližší kroky k řešení situace
- dokázal pojmenovat své zdroje
- zná důvody proč krize nastala

ZÁSADY POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY KRIZOVÁ POMOC

- Dobrovolnost
- Dostupnost
- Bezplatnost
- Rovný přístup
- Mlčenlivost pracovníka
- Krátkodobost

NEVÁHEJTE NÁS KONTAKTOVAT

Tel.: 730 166 862

Na lince jsme pro vás v pracovních dnech od 8:00 do 20:00.

E-mail: kp@pkcentrum.cz

www.pkcentrum.cz