

## **PRAVIDLA PRO PODÁVÁNÍ A VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ SOCIÁLNĚ AKTIVIZAČNÍ SLUŽBY**

### **KOMU SI MŮŽETE STĚŽOVAT**

Svou stížnost můžete předat **vedoucímu pracovníkovi SAS PKC** nebo **řediteli PKC**, případně kterémukoliv **sociálnímu pracovníkovi SAS PKC**. Všichni tyto pracovníci jsou povinni zaevidovat Vaši stížnost a postoupit ji k řešení.

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) 703 178 690, (+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 **zpravidla do 10 dnů**, nejdéle však do **30 dnů** od data zaevidování.
- 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

V případě nespokojenosti s vyřešením stížnosti nebo v případě, že stížnost nebyla vyřízena ve stanovené lhůtě má stěžovatel možnost obrátit se na zřizovatele Poradenského a krizového centra, p. o. tj. Zlínský kraj, dále na MPSV nebo na Veřejného ochránce práv v Brně.

### Kontakty:



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: 950 191 111  
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)