

PRAVIDLA PRO PODÁVÁNÍ A VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

1 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 na stížnosti u vstupu do KP), ústně, telefonicky či elektronicky

3 Jakým způsobem je stížnost vyřizována

- můžete přizvat k vyřizování stížnosti nezávislého zástupce blízkou osobu
- stížnost vyřizuje vedoucí KP PKC 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

2 Na koho se můžete obrátit se svou stížností?

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

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
- **věřejného 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

PRO DĚTI



ZÁSADY POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY KRIZOVÁ POMOC

1 Dobrovolnost: osoba v krizi vstupuje do služby z vlastní vůle.

2 Dostupnost:

Ambulance

Adresa: Divadelní 3354, 760 01 Zlín (zadní strana od kašny, po schodech do I. patra, vlevo, zvonek KP).

PO 9:00–12:00 hodin **ČT 14:00–17:00 hodin**

Terén

Celý Zlínský kraj na místě, které zájemce/uživatel zvolí a je pro poskytování služby KP vhodné a zároveň koresponduje s posláním a cíli služby.

PO–PÁ 8:00–20:00 hodin (v pracovní dny)

3 Bezplatnost: služba je poskytována zdarma.

4 Rovný přístup k dětem, dospívajícím: ctíme projevenou vůli dítěte a informujeme o průběhu setkání zákonné zástupce pouze v případě ohrožení života či zdraví. Nejedná-li se o ohrožení života a zdraví informujeme třetí stranu jen se souhlasem dítěte.

5 Mlčenlivost pracovníka: pracovník nikdy nesděluje informace mimo službu KP a zachovává mlčenlivost. Mlčenlivost může pracovník porušit pouze se souhlasem klienta nebo v případech stanovených zákonem.

6 Krátkodobost: délka poskytované služby se odvíjí od krizového stavu klienta služby, zpravidla 2 měsíce.

PRAVIDLA KRIZOVÉ POMOCI

1 Jestliže přicházíte pod vlivem omamných a psychotropních látek a není možné vést společně rozhovor, neposkytneme vám sociální službu.

2 Při podezření na spáchání trestního činu, máme ohlašovací povinnost Policií ČR.

3 Jestliže se nám od prvního setkání neozvete do dvou měsíců, považujeme naši spolupráci za ukončenou.