

## Postup podání stížnosti:

Kdokoli má právo podat stížnost na kvalitu a rozsah služeb, chování či přístup pracovníků střediska nebo na způsob poskytování služeb.

Každá stížnost, podnět, pochvala nebo doporučení musí obsahovat následující náležitosti:

- datum přijetí stížnosti,
- jméno stěžovatele (pokud není stížnost podána anonymně),
- obsah stížnosti,
- údaj o tom, komu byla stížnost postoupena k vyřízení,
- podpis pracovníka, který stížnost vyřídil.

Stížnost lze podat:

- ústně – přímo pracovníkovi nebo vedoucímu střediska. O ústní stížnosti pracovník vždy vyhotoví zápis a uloží jej do šanonu „Evidence stížností“, který se nachází v kanceláři vedoucího. Stěžovatel má právo stěžovat si osobně nebo přes prostředníka – anonymně.
- písemně – poštou, e-mailem, prostřednictvím webových stránek, do knihy stížností, prostřednictvím schránky důvěry umístěné v prostorech střediska.

V případě anonymní stížnosti je rozhodnutí o stížnosti (postup je stejný jako při ústní stížnosti) vždy vyvěšeno na viditelném místě na okně ve středisku.

Adresa: Centrum Síťovka, Gočárova třída 1620/30, 500 02 Hradec Králové

Email: [centrum.sitovka@salinger.cz](mailto:centrum.sitovka@salinger.cz), telefon: 777 807 051

Lhůta pro vyřízení všech stížností je 30 dní.

Pokud stížnost směřuje proti vedoucímu pracovníkovi, je kompetentní osobou k jejímu vyřízení ředitelka (Mgr. Iva Rosíková, Salinger, z.s., Gočárova třída 760, 500 02 Hradec Králové, email: [reditel@salinger.cz](mailto:reditel@salinger.cz), telefon: 777 807 057).

## Odvolání

Nesouhlasí-li stěžovatel s rozhodnutím vedoucího, může se odvolat písemně k ředitelce. Odvolání nelze provést anonymně.

Nesouhlasí-li stěžovatel ani s tímto vyřízením stížnosti, má možnost se odvolat k výboru Salingeru, z.s. (adresa: Ing. Kateřina Večeřová (předseda výboru), Salinger, z.s., Gočárova třída 760, 500 02 Hradec Králové.

## Možnost dalšího odvolání:

- Veřejný ochránce práv, Údolní 39, 602 00 Brno
- Český Helsinský výbor, Štefánikova 21, 150 00 Praha 5

