

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 obsahuje:

- datum přijetí stížnosti,
- jméno stěžovatele (pokud není stížnost podána anonymně),
- obsah stížnosti, popřípadě návrh řešení předmětu 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 dveřích střediska po dobu 30 dnů od rozhodnutí.

Adresa: **Komunitní centrum ZIP, Pospíšilova 698, 500 03 Hradec Králové**

Email: **kc.zip@salinger.cz**, telefon: **774 80 70 52**

Lhůta pro vyřízení všech stížností je 30 dní.

Všechny stížnosti jsou archivovány a 1x za rok je pracovní tým vyhodnotí – četnost, obsah, zaujatá stanoviska a postupy, jak byly stížnosti řešeny.

Směřuje-li stížnost 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, 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 písemně k výboru Salingeru, z.s. (adresa: Ing. Kateřina Večeřová (předseda výboru), Salinger, z.s., Gočárova třída 760, 500 02 Hradec Králové. Odvolání nelze provést anonymně.

Možnost dalšího odvolání:

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

