



## Pravidla pro podávání stížností

Stížnost se podává :

- ústně (osobně, telefonicky)
- písemně (poštou, e-mailem)
- anonymně (zaslána na adresu spolku)

Stížnost je adresována koordinátorce spolku Olze Michutové.

Písemné stížnosti se zasílají na adresu: Rodina svaté Zdislavy, Hutisko-Solanec 395, 756 62

Popřípadě na e-mailovou adresu: [olga.michutova@seznam.cz](mailto:olga.michutova@seznam.cz)

## Postup při řešení stížností

- Stížnost řeší koordinátor spolku. Stížnost se vždy řeší s ohledem na konkrétní situaci, nejčastěji však osobním setkáním koordinátora spolku se zaměstnancem/zaměstnanci, kterých se stížnost týká, a dále pak osobním setkáním koordinátora s osobou, která stížnost podala.
- Stížnost bude vyřízena stejnou formou jakou byla podána, při podání ústní stížnosti uživatel obdrží písemnou formu odpovědi pouze v případě, pokud si ji vyžádá, nebo to zaměstnanci spolku vyhodnotí za nezbytné.
- Stížnost se řeší neprodleně, nejpozději 30 dnů od podání.
- Osoba, která podala stížnost je o způsobu řešení informována ústní nebo písemnou formou. Pokud s tímto řešením není spokojena, je jí předána informace o možnosti obrátit se na vyšší orgány, viz adresy níže:

Zlínský kraj, odbor sociálních věcí

třída T.Bati 21, Zlín, PSČ 761 90

Veřejný ochránce práv – ombudsman

Údolní 39, Brno, PSČ 602 00