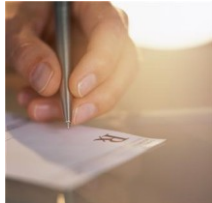


OTÁZKY A ODPOVĚDI K PODÁVÁNÍ A ŘEŠENÍ STÍŽNOSTÍ

Co je to stížnost?	Stížnost je sdělení NESPOKOJENOSTI.	
Co to znamená stěžovat si?	Stěžovat si znamená říct nahlas to, co se mi NELÍBÍ. <u>NEBOJTE SE ŘÍCI SVŮJ NÁZOR!</u> Stížnost je prostředek k tomu, abychom zlepšovali naše služby.	
Na co všechno si můžu stěžovat?	Stěžovat si můžete, když vám někdo ubližuje, nadává vám, křičí na vás, bije vás nebo vás jinak napadne, okrade. Když s něčím nejste spokojený nebo se vám něco nelíbí.	
Komu mohu svoji stížnost říci?	Stížnosti přijímá paní Prokešová. (budova B II. patro) Povinnost předat stížnost mají všichni pracovníci. Můžete se svěřit bez obav komukoli z pracovníků.	
Jaké je na ně spojení? Kde je najdu?	Vedoucí sociálně právního oddělení Telefon 377830601, 724 283112 prokesova@centrumzbuch.cz Sociální pracovnice Telefon 377 830 612 kulhankova@centrumzbuch.cz Jejich kanceláře najdete ve II. patře CPTS Zbůch v domě u recepce. Ostatní pracovníky, ke kterým máte důvěru a chcete se jim svěřit, naleznete na místě, na kterém jste zvyklý.	 
Jak si mám vybrat osobu, které se svěřím?	Rozhodněte se podle toho, ke komu máte největší důvěru nebo koho nejvíce znáte. Poradit vám může váš klíčový pracovník.	

Co bude následovat po podání stížnosti?	Stížnost s vámi bude písemně sepsána. Celá situace bude prošetřena. Potom obdržíte zprávu o tom, jak byla stížnost vyřešena.	
Co když nechci říct stížnost osobně?	Máte možnost vhodit svoji stížnost do schránky důvěry, která je ve vstupní hale B. Nebo máte možnost zvolit si pro podání a vyřízení stížnosti nezávislého zástupce.	
Co když nechci tuto stížnost podepsat?	NEMUSÍTE PODEPISOVAT! Stížnost bude vyřešena i takto. Závěr o vyřešení vaší stížnosti najdete na nástěnce v hale B u schránky na stížnosti.	
Co když za mě stížnost podá někdo jiný?	Jestliže někdo jiný podá stížnost za vás, řekne vám vedoucí sociálně právního oddělení nebo sociální pracovnice, že se tak stalo. MŮŽETE KE STÍŽNOSTI ŘÍCI SVŮJ NÁZOR!	
Jak dlouho budu na vyřešení čekat?	Nejpozději za 30 dní budete mít zprávu o tom, jak se stížnost vyřešila, v odůvodněném případě 60 dnů.	30
Co když nebudu s vyřešením stížnosti spokojen?	Když nebudete spokojen, můžete napsat nebo zavolat na Ministerstvo práce a sociálních věcí, Na Poříčním právu 1/376, 128 01 Praha 2, tel.950 191 111), nebo ombudsmanovi (adresa je Veřejný ochránce práv, Údolní 39, Brno)	
Bude mi někdo nadávat za to, že jsem podal stížnost? Nemůžou mě z CPTS Zbůch propustit?	Zcela jistě NE , nemůžete být trestán nebo kárán za to, že jste podal stížnost. Je zaručeno, že se vám kvůli podané stížnosti nemůže nic přihodit, nehrozí vám žádné nevýhody.	