



VĚZEŇSKÁ SLUŽBA
ČESKÉ REPUBLIKY



Ústecký kraj



Leták – stížnost • Kdy a kde si stěžovat?

- Máte právo si stěžovat na kvalitu služeb a způsob jakým jsou Vám poskytovány.
- Máte právo stěžovat si, aniž byste se cítil/a ohrožen/a.
- Máte právo být seznámen/a s možností, způsobem podání a postupem řešení stížnosti.
- Máte pocit, že jsou porušována Vaše práva.

Způsoby podání stížnosti

a) ústní formou

- Ústně sdělí stížnost TP Sociální prevence
- Lze podat i anonymně („*Chtěl bych podat stížnost na....., ale nechci, aby se vědělo, že jsem to byl já.*“)

Pracovník stížnost zapíše do Knihy přání a stížností, která je k dispozici u TP.

b) písemnou formou osobně nebo anonymně

- Osobním zápisem do Knihy stížností
- Oficiálním dopisem na adresu organizace: Most k naději, z s., Petra Jilemnického 1929 434 01 Most
- elektronicky vedoucímu programu vedouci.atk2@mostknadeji.cz nebo řediteli organizace reditel@mostknadeji.cz

Postup při vyřizování

Do 28 dnů jsou odpověď, popřípadě navržená opatření zapsána v Knize stížností a odpověď zodpovězena příslušnou formou (jakou byla stížnost podána, tj. dopis, e-mail).

Stížnosti jsou řešeny (rozhodnutí, vyjádření, rozhodnutí o případné nápravě) dle obsahu následujícími pracovníky: vedoucí programu → ředitel zařízení → výbor MONA, z.s. → Kancelář veřejného obhájce práv (Údolní 39, 602 00 Brno) → Český helsinský výbor (Jelení 5, 118 00 Praha 1)

Pokud nejste s odpovědí spokojen/a, může se obrátit na řešitele stížností, který stojí v posloupnosti výše (např. nejsem spokojen s odpovědí vedoucího, mohu se obrátit na ředitele zařízení, atd.).

Stížnosti se přijímají každý pracovní den dle pracovní doby programu.

Stížnost obsahuje datum a podpis pracovníka, který jí přijal.



VĚZEŇSKÁ SLUŽBA
ČESKÉ REPUBLIKY



Ústecký kraj



Stížnost / Přání* č.

Jméno/přezdívka klienta:

Bydliště:

Datum narození:

Jméno zaměstnance konající službu:

Jméno přímého nadřízeného zaměstnance:

Datum podání stížnosti/přání*:

Předmět stížnosti/přání*:

Podpis klienta

Podpis službu konajícího zaměstnance

Provedená opatření:

* nehodící se škrtněte



VĚZEŇSKÁ SLUŽBA
ČESKÉ REPUBLIKY



Ústecký kraj

