



## Podávání stížností

Stížnost můžete podat kdykoliv. Slouží k vyjádření nespokojenosti, připomínky nebo podnětu ke kvalitě nebo způsobu poskytování služby, případně k jednání pracovníků organizace. Vaše stížnosti a připomínky nám pomáhají služby zlepšovat. Podání stížnosti je Vaším právem a za její podání nebudete nijak znevýhodněni, omezováni ani trestáni.

### Jak můžete stížnost podat

Stížnost je možné podat několika způsoby, podle toho, co je pro klienta nejpříjemnější:

- osobně kterémukoliv pracovníkovi nebo pracovníci organizace,
- e-mailem na adresu ředitelky organizace: vlckova@rodinavcentru.cz,
- telefonicky na čísle ředitelky 724 326 889,
- písemně poštou na adresu: Křižíkova 980, 473 01 Nový Bor,
- písemně vhozením sdělení do schránky stížností, podnětů a přání, která je umístěna v provozovnách organizace.

Stížnost může být podána anonymně. Do schránky je možné vhodit dopis, krátkou poznámku nebo obrázek. Každý pracovník Vám může s podáním stížnosti pomoci. Pokud si přejete, může stížnost podat jiná osoba jako Váš zástupce.

Klient má právo podat stížnost na kteréhokoliv pracovníka organizace. Pokud se stížnost týká ředitelky organizace, lze se obrátit na členy správní rady Rodiny v centru, z.ú. (kontakty jsou uvedeny na webových stránkách organizace).

Každá provozovna organizace má uzamykatelnou schránku stížností, podnětů a přání, která je umístěna na viditelném a dobře přístupném místě. Schránky jsou vybírány nejméně jednou týdně.

### Jak je stížnost vyřizována

Stížnost je vyřizována do 30 dnů od jejího přijetí. Pokud nelze tuto lhůtu dodržet, může být prodloužena o dalších 30 dnů. O prodloužení lhůty a jeho důvodu jste vždy písemně informováni. U anonymních stížností je výsledek vyřízení zveřejněn na nástěnce příslušné provozovny po dobu alespoň 30 dnů.

V některých případech Vás můžeme požádat o upřesnění nebo doplnění informací, případně nabídnout osobní setkání, aby bylo možné stížnost co nejlépe posoudit. Vždy však jen tehdy, pokud s tím budete souhlasit.

### Pokud nejste s vyřízením spokojeni

Pokud nejste spokojeni s vyřízením stížnosti nebo nebyla dodržena stanovená lhůta, můžete se obrátit také na:

- Ministerstvo práce a sociálních věcí, Na Poříčním právu 1/376, 128 01 Praha 2
- Kancelář veřejného ochránce práv, Údolní 39, 602 00 Brno
- Krajský úřad Libereckého kraje, U Jezu 642/2a, 461 80 Liberec 2
- Český helsinský výbor, Štefánikova 21, 150 00 Praha 5

Platnost dokumentu od 1. ledna 2026