

## Pravidla pro podávání stížností (veřejná verze)

(Text k vyvěšení na nástěnku a web.)

### Máte nám co říct? Pravidla pro stížnosti v ZDVOP

V našem zařízení dbáme na to, aby se u nás děti i dospělí cítili bezpečně. Pokud nejste spokojeni s našimi službami nebo chováním pracovníků, máte právo si stěžovat.

#### Jak můžete stížnost podat?

- **Ústně:** Jakémukoli pracovníkovi nebo vedoucí.
- **Písemně:** Do schránky důvěry/stížností v chodbě nebo poštou na adresu: Špitálka 122/33, Brno.
- **E-mailem:** domov@napocatku.cz.
- **Telefonicky:** 774 440 811.
- **Anonymně:** Do schránky v budově (nemusíte se podepisovat).

#### Kdo stížnost vyřizuje?

1. Na pracovníky – vedoucí pracovnice.
2. Na vedoucí – koordinátorka služeb.
3. Na koordinátorku – ředitelka organizace.

#### Lhůty:

Stížnost vyřídíme co nejdříve, nejpozději však do **30 dnů**. O výsledku vás budeme informovat (pokud nebudete anonymní).

#### Záruka bezpečnosti:

Podání stížnosti vám nesmí ublížit. Nikdo vás za ni nebude trestat ani se k vám chovat hůře. Máte právo vybrat si někoho, kdo vám s podáním stížnosti pomůže (kamarádka, důvěrníka).