

Stížnosti



Jak na to?

Jedním z tvých základních práv v NZDM Shelter RIAPS je i právo podat stížnost. Pokud se ti nelíbí, jak to v klubu chodí, jak se k tobě pracovníci chovají, nebo třeba to, jaké aktivity se v klubu dělají, můžeš si stěžovat takto:

- říci to pracovníkům NZDM,
- **napsat:** do knihy Přání a stížností,
na adresu vedoucího NZDM nebo ředitelky RIAPSu,
vhozením do schránky na stížnosti (box na chodbě při vstupu do NZDM).

Tvou stížnost vyřídíme do 28 dnů.

Stěžovat si můžeš **svým jménem**, nebo **pod přezdívkou**, pod kterou jsi veden/a v klubu, nebo úplně **anonymně**. Můžeš také požádat někoho, kdo ti se stížností pomůže, třeba kamaráda nebo rodiče.

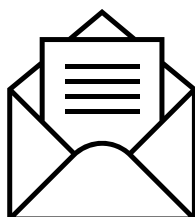
Stížnost musí obsahovat dvě základní věci: **popis toho, na co si stěžuješ** (co se ti nelíbí) a taky to, **jak si vyřízenou stížnost převezmeš**. Způsobů je několik:

Můžeš si ji buď vyzvednout v otevírací době v klubu.

Můžeme ti ji odeslat i doporučeně poštou, tady je ale nutné, aby si uvedl/a celé své jméno a adresu.

Pokud si budeš stěžovat anonymně, výsledek stížnosti najdeš zapsaný v knize Přání a stížností.

Pokud bude tvoje stížnost vyřízena jako oprávněná, v nejbližší době věc napravíme. Pokud nebudeš s vyřízením stížnosti spokojen/a, máš **právo se odvolat** - pokyny dostaneš s vyřízenou stížností.



Kam může stížnost podat

1. Vedoucí NZDM

(vyřizuje všechny stížnosti kromě stížnosti na vedoucího NZDM)

Mgr. Lucie Slezáková, DiS.

Spojenecká 69, 541 01 Trutnov

2. Ředitelka RIAPSu Trutnov

(stížnost na vedoucího NZDM)

MUDr. Zuzana Kozáková

Procházková 818, 541 01 Trutnov

Kam se může odvolat

1. Ředitelka RIAPSu Trutnov

(odvolání na stížnost vyřizovanou vedoucím NZDM)

MUDr. Zuzana Kozáková

Procházková 818, 541 01 Trutnov

2. Ředitelka Sdružení ozdravoven a léčeben okresu Trutnov

Ing. Jana Totková

SOL, Procházková 818, 541 01 Trutnov

3. Krajský úřad Královéhradeckého kraje

Vedoucí Odboru soc. věcí a zdravotnictví

Pivovarské náměstí 1245, 500 03 Hradec Králové

4. Česká asociace streetwork

Senovážné náměstí 24, 110 00 Praha 1

5. Kancelář Veřejného ochránce práv

Údolní 39, 602 00 Brno