

## **Pravidla pro příjem stížnosti, přání či námětu týkající se služeb Krizového centra**

Náměty můžete pracovníkům KC sdělit dvěma způsoby:

### **1. Písemně**

**Stížnost či námět vhazujte do poštovní schránky KC na předtištěném listu, který je k dispozici v čekárně a na webových stránkách.**

**Písemné stížnosti také přijímá vedoucí centra v obvyklou pracovní dobu po předchozí konkrétní domluvě.**

**Stížnost je také možné zaslat elektronicky na [pomoc@ditevkrizi.cz](mailto:pomoc@ditevkrizi.cz), případně datovou schránkou.**

**Ředitelka Krizového centra se vyjádří k Vašemu námětu a šetření obsahu stížnosti do 30 kalendářních dnů písemně.**

### **2. Ústně**

**Ústní stížnost můžete sdělit osobně komukoliv ze zaměstnanců Krizového centra během konzultace popř. v předem smluvenou dobu.**

**V případě, že pracovník nemůže nebo nechce Vaši stížnost přijmout obrazejte se na ředitelku KC.**

**V případě, že nebudete s vyřízením stížnosti spokojeni můžete se dále obrátit na osoby či instituce. Seznam kontaktů je k nahlédnutí na nástěnce v čekárně Krizového centra, případně na webových stránkách.**

#### **ZÁSADY:**

**Pokud pracovník nerozumí Vašemu ústnímu sdělení, bude se dále dotazovat, aby nebyl obsah stížnosti zkreslen neporozuměním.**

**Pracovníci si váží Vašich připomínek, a proto Vaše sdělení neovlivní kvalitu služeb a nevytvoří žádnou újmu, pokud budete dále klientem Krizového centra.**

**V případě, že nebude stížnost v souladu s právními či etickými normami, pracovník se nemusí tuto stížností zabývat.**

**Pracovník Vám může pomoci stížnost zapsat do daného formuláře.**