



CENTRUM PRO INTEGRACI CIZINCŮ, o. p. s.

Sídlo: Pernerova 10/32, 186 00 Praha 8

IČ: 26631997

www.cicops.cz

Подача и рассмотрение жалоб и предложений в ЦИИ

Подача жалоб или предложений ни в коей мере не отразится на процессе предоставления Вам услуг (жалоба – устное или письменное выражение недовольства с предоставляемыми услугами ЦИИ или с работником ЦИИ, предложение - устное или письменное высказывание к предоставляемым услугам ЦИИ или к работнику ЦИИ, которое предъявитель не назвал в качестве жалобы).

Жалобу или предложение можно подать на действия работника или на любой аспект деятельности ЦИИ.

Жалоба или предложение подается в письменной или устной форме, на чешском, английском или русском языках. Жалоба может быть подписана или быть анонимной.

Жалоба может быть подана лично или через уполномоченного представителя.

Жалобы и предложения подаются представителю ЦИИ.

Контакт: Mgr. Anna Marie Vinařická, Pernerova 10/32, 186 00 Praha 8

E-mail: anna.marie.vinaricka@cicops.cz, **tel:** +420 735 173 738

Если Вы не желаете подавать жалобу представителю ЦИИ, возможно подать её представителю Административного Совета ЦИИ.

Каждая устная или письменная жалоба фиксируется в книге жалоб.

Проверку жалобы производит представитель ЦИИ, в случае необходимости - уполномоченный по рассмотрению жалоб от Административного Совета ЦИИ (если жалоба была адресована этому лицу).

В ходе проверки жалобы проводится разбирательство между подателем жалобы, лицами, которых жалоба касается, а также лицами, которые могут дать объяснения по этому делу.

Податель жалобы будет письменно проинформирован о результатах ее рассмотрения и принятых мерах после проверки жалобы представителем ЦИИ или уполномоченным представителем по рассмотрению жалоб от Административного Совета ЦИИ.

Срок рассмотрения жалобы 15 дней. Срок может быть продлён, если отсутствует одно или более из вовлеченных в рассмотрение жалобы лиц. Тогда податель жалобы будет проинформирован о возможном продлении срока рассмотрения жалобы.

Результат проверки жалобы и принимаемые меры фиксируются в книге жалоб.

В случае недовольства или сомнения относительно действий представителя ЦИИ можно обратиться к представителю Административного Совета ЦИИ, который имеет полномочия проверить процесс и способы решения жалобы. Уполномоченный по решению жалоб информирует Административный Совет ЦИИ и подателя жалобы о результатах проверки на одном из собраний Административного Совета.

Любое поданное предложение будет учтено и обсуждено на собрании ЦИИ. О результатах обсуждения будет проведена запись в протоколе собрания. При желании податель предложения может получить ответ в письменной форме.

В случае если Вас не устраивает система для подачи и рассмотрения жалоб в ЦИИ, советуем обратиться на какие-либо организации, которые могут рассмотреть Ваше предложение, например на основании финансирования деятельности ЦИИ или обратиться на организации,

которые занимаются проблематикой прав человека (например Общественный правозащитник, Удольни 39, 602 00 Брно (Údolní 39, 602 00 Brno)).