



CENTRUM PRO INTEGRACI CIZINCŮ, o. p. s.

Sídlo: Pernerova 10/32, 186 00 Praha 8

IČ: 26631997

www.cicops.cz

Informace pro klienty o podávání stížností a podnětů

Podání stížnosti neohrozí a neovlivní negativně průběh Vám poskytovaných služeb (stížnost – ústní nebo písemné vyjádření nespokojenosti s poskytovanými službami CIC, nebo pracovníkem CIC) či podnětu (podnět – ústní nebo písemné vyjádření týkající se služeb nebo pracovníka CIC, které není podavatelem označeno jako stížnost). Podnět a stížnost podejte prosím pracovníkovi, se kterým jste jednal/a nebo přímo statutárnímu zástupci CIC a to ve lhůtě 1 roku, ode dne, kdy nastala skutečnost, která je předmětem stížnosti. Stížnost či podnět lze podat písemnou i ústní formou, a to v českém, anglickém, ruském nebo ukrajinském jazyce. Stížnost či podnět mohou být podepsány i anonymní. Máte možnost podat stížnost či podnět sám/a, nebo se může nechat zastupovat.

Stížnost i podnět lze podat statutárnímu zástupci CIC

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

E-mail: anna.marie.vinaricka@cicops.cz

Tel.: +420 735 173 738

Jak bude stížnost řešena

- Každá stížnost, ústní i písemná, je zaznamenána v *Knize stížností*.
- Šetření zajistí statutární zástupce.
- V průběhu šetření jsou vedena jednání s podavatelem, osobami, kterých se stížnost týká a dalšími osobami, které mohou podat vysvětlení.
- Podavatel stížnosti je písemně informován statutárním zástupcem CIC, případně jím pověřenou osobou pro vyřízení stížnosti, o výsledku šetření a přijatém řešení.
- Termín na odpověď je 30 dnů. V případě nutného jednání s osobou, která není v tomto termínu k dosažení, může být termín prodloužen. O prodloužení termínu je podavatel informován.
- Výsledek šetření a kroky nápravy jsou zaznamenány v *Knize stížností*.

Podavatel má možnost, v případě pochybností nebo nespokojenosti s postupem s vyřízením stížnosti se obrátit v termínu do 60 dnů od obdržení informace k vyřízení stížnosti na Ministerstvo práce a sociálních věcí.