



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. Můžete mít výhrady k postupu pracovníka, nebo k jiné oblasti činnosti CIC. Stížnost či podnět lze podat písemnou i ústní formou, a to v českém, anglickém nebo ruském 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 statutárním zástupci CIC

Kontakt: Mgr. Lukáš Wimmer, Pernerova 10/32, 186 00 Praha 8

E-mail: lukas.wimmer@cicops.cz, **tel:** +420 736 622 922.

Pokud nechcete podávat stížnost statutárním zástupci CIC, lze ji podat Správní radě CIC.

Kontakt: Správní rada CIC, Pernerova 10/32, 186 00 Praha 8

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 15 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 evidenci stížností.

Podavatel má možnost, v případě pochybností nebo nespokojenosti s postupem statutárního zástupce, obrátit se na Správní radu CIC, která je oprávněna postup a řešení prošetřit.

V případě, že Vám systém podávání a vyřizování stížností v CIC nevyhovuje, doporučujeme se obrátit na kterékoliv instituce, které se Vaším podnětem budou zabývat např. z titulu financování činnosti CIC, nebo které se věnují problematice lidských práv (např. Veřejný ochránce práv, Údolní 39, Brno 602 00).