



Postup pro podávání podnětů, připomínek a stížností

Podněty ze strany pacientů služeb či jiných občanů jsou přijímány v písemné, ústní či elektronické formě.

Stěžující mohou se svým podáním naložit následujícími způsoby:

- **vhodit do schránky** umístěné v čekárně AA.
 - **vhodit do poštovní schránky AA** umístěné u předního vchodu do zařízení
 - **obrátit se na kteréhokoli pracovníka** programu, který s ním podání sepíše nebo ji zapíše do složky stížností, připomínek a podnětů
 - **obrátit se na vedoucího zařízení**, a to osobně, písemně (vedoucí zařízení, Žižkova 16, 591 01 Žďár n/S) či elektronicky (josef.soukal@kolping.cz)
 - **obracet se přímo na ředitele organizace** a to osobně, písemně (Václav Dobrovolný, nám. Republiky 22, 591 01 Žďár n/S) či elektronicky (kolping@kolping.cz), případně statutárního zástupce (viz www.kolping.cz)
 - **kontaktovat Český helsinský výbor**, Štefánkova 21, 150 00 Praha 5; tel: 257 221 141, e-mail: sekr@helcom.cz
 - **Ombudsman**, Údolní 39, e-mail: podatelna@ochrance.cz
- Stěžující si může zvolit zástupce pro podání a vyřizování stížnosti.

Náležitosti nutné:

- Předmět podání (na co si stěžuji, případně co připomínkuji či k čemu je podnět)

Náležitosti možné (nejsou nutné):

- Datum podání
- Navrhované řešení
- Způsob, jakým má být doručena odpověď
- Podpis nebo označení podavatele

Odvolání

Proti rozhodnutí je možné se odvolat, a to vždy na vyšší hierarchický stupeň. Odvolání musí být vyřešeno do 30 dnů od podání. Pro proces platí stejný postup, jež platil u prvotního podání (zaevidování, řešení, rozhodnutí, předání rozhodnutí).