**Právo na stížnost**

Pokud nejste s naším centrem nebo pracovníky spokojeni, můžete si stěžovat na níže uvedených kontaktech:

Mgr. Petra Cinková, DiS., vedoucí IC Kladno,

Telefon: 312 292 334, E-mail: cinkova@zsi-kladno.cz

PhDr. Jana Petráková, ředitelka Zařízení sociální intervence Kladno,

Telefon: 603 273 142, E-mail: reditel@zsi-kladno.cz

Mgr. Pavla Karmelitová, vedoucí odboru sociálních věcí Krajského úřadu Středočeského kraje, Telefon: 257 280 286, E-mail: karmelitova@kr-s.cz

**Evidence stížností**

Stížnost je možné podat písemně k rukám výše uvedených pracovníků nebo ústně u výše uvedených osob, kteří stížnost převedou v přítomnosti stěžovatele do písemné podoby. Souhlas s písemným zápisem stvrzuje stěžovatel svým podpisem. Lhůta na vyřízení stížnosti je 30 kalendářních dní od jejího podání. V této lhůtě je stěžovatel vyrozuměn o projednání jeho stížnosti, a to ústní ( je učiněn zápis z ústního projednání stížnosti) nebo písemnou formou v podobě dopisu do vlastních rukou.

Stěžovatel si může zvolit, zda-li chce, aby jeho stížnost byla projednána ústně či písemně. Vždy je ale upozorněn, že záleží na pracovním vytížení pracovníků, zda-li bude jeho přání vyhověno. Stěžovatel je o způsobu vyřízení stížnosti vždy informován již při jejím přijetí. Stěžovat si může klient na cokoliv co se týká práce , prostor a provozu IC Kladno.  Evidence stížností náleží pracovníkovi, jenž stížnost přijal a vyřídil. Archivace stížností v přijatých a vyřízených v IC Kladno je 10 let.

**Zástupce pro podání a vyřízení stížnosti**

Stěžovatel má právo zvolit si pro podání i řízení o stížnosti svého zástupce, tj. osobu, která bude zastupovat stěžovatele. Zástupce musí být osoba s plnou svéprávností. Pokud si stěžovatel zvolí svého zástupce, není možné jej v průběhu vyřízení stížnosti měnit. Pověření stěžovatele má charakter písemného prohlášení s prvky plné moci - § 436-488 Občanského zákoníku. Zástupce nemůže být osoba, jenž je v daném případě vedena jako osoba násilná.

**Anonymní stížnost**

Stěžovatel může svoji stížnost podat anonymně, nemusí sdělovat svoje identifikační údaje. V takovém případě je stížnost přijata a řídí se stejnými podmínkami jako stížnost osoby, u níž jsou známy personálie. Pokud stěžovatel nesouhlasí s ústním projednání v navrženém termínu, je odpověď na jeho stížnost vyvěšena v zavřené obálce na nástěnce IC Kladno v mezipatře mezi přízemím a prvním patrem v budově na adrese Jana Palacha 1643, Kladno.

 Obálka nese označení „Vyřízení stížnosti ze dne…“ Stěžovatel je o způsobu vyřízení stížnosti vždy informován již při jejím přijetí. Pokud stěžovatel nesouhlasí se způsobem vyřízení své žádosti, může se obrátit na zřizovatele centra, popř. ombudsmana a další osoby, dle své volby.

**Pokud se klient rozhodne nevyužít nabízený postup, má možnost postupovat dle své vůle.**

**Podněty ke zlepšení služby**

V rámci dotazníku spokojenosti popř. kdykoliv v průběhu spolupráce s IC Kladno, i po jejím skončení, může klient svobodně přednášet a vznášet návrhy na vylepšení služeb či prostor centra. Názory a přání našich klientů jsou pro nás důležité a jsou pravidelně projednávány na poradách pracovníků centra s cílem poskytnou klientům IC Kladno komplexní služby v příjemném prostředí.

**Podání informace, vypracování zprávy**

Pokud potřebujete vypracovat zprávu o evidenci v našem centru nebo podat informaci, popř. kontakt na jiné pracoviště, rádi Vám pomůžeme. Bohužel s ohledem na vytížení pracovníků žádáme o trpělivost.  Lhůta na odpověd může být až  30 kalendářních dní od jejího doručení,  ale určitě se ozveme. Na žádosti na objednání reagujeme samozřejmě obratem. Děkujeme za pochopení.