

## Podání stížnosti a její vyřešení

**Chceš si na něco postěžovat, ale nevíš jak? Koukni se na postup.**

### **Jak si stěžovat:**

Podat stížnost můžeš ústně (osobně nebo telefonicky) nebo písemně (poštou, e-mailem, osobním předáním písemné stížnosti pracovníkovi).

Stížnost můžeš podat anonymně - nemusíš uvést své jméno ani přezdívku.

### **Komu si stěžovat:**

- Pracovníkovi - když nejsi spokojen s průběhem setkání, nějakou situací spolupráce – na ústní stížnost bude pracovník reagovat ihned
- Vedoucímu terénního programu – když nejsi spokojen s prací pracovníka  
[streetwork.trinec@bunkr.cz](mailto:streetwork.trinec@bunkr.cz), tel: 739 401 802
- Řediteli – když nejsi spokojen s vedoucím terénního programu  
[brzezina@bunkr.cz](mailto:brzezina@bunkr.cz), tel: 731 444 370
- Správní radě – když nejsi spokojen s ředitelem nebo organizací  
[info@bunkr.cz](mailto:info@bunkr.cz)

### **Za jak dlouho a jak se stížnost vyřeší:**

- Stížnost budeme řešit bez průtahů, nejpozději do 30 kalendářních dní
- Odpověď se dozvíš buď ústní odpovědí, nebo písemným vyjádřením
- Odpověď na anonymní stížnost pak vyvěsíme na nástěnce na chodbě u kanceláře streetworku, nebo na webové stránky organizace

### **Komu psát, když nejsem spokojen s odpovědí/vyřešením stížnosti:**

- Krajský úřad Moravskoslezského kraje, odbor sociálních věcí  
[posta@kr-moravskoslezsky.cz](mailto:posta@kr-moravskoslezsky.cz), tel: 595 622 222
- Česká asociace streetwork – rada pro etiku a supervizi  
[supervize@streetwork.cz](mailto:supervize@streetwork.cz)
- Ombudsman – veřejný ochránce práv  
[podatelna@ochrance.cz](mailto:podatelna@ochrance.cz), tel: 542 542 888