



## Podání stížnosti a její vyřešení

**Chcete si na něco stěžovat, ale nevíte jak? Podívejte se na postup.**

### **Jak si stěžovat:**

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

Stížnost můžete podat i anonymně - nemusíte uvést své jméno.

### **Komu si stěžovat:**

- Pracovníkovi – průvodci rodiny – když nejste spokojen s průběhem setkání, konzultace, nějakou situací spolupráce – na ústní stížnost bude pracovník reagovat ihned
- Vedoucí pobočky – když nejste spokojen s prací pracovníka  
[pestouni@bunkr.cz](mailto:pestouni@bunkr.cz), tel: 732 703930
- Řediteli – když nejste spokojen s prací nebo rozhodnutím vedoucí pobočky  
[brzezina@bunkr.cz](mailto:brzezina@bunkr.cz), tel: 731 444 370
- Správní radě – když nejste 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 do 15 dní, dle závažnosti maximálně do 30 kalendářních dní
- Odpověď se dozvíte buď ústní odpovědí, nebo písemným vyjádřením
- Odpověď na anonymní stížnost pak vyvěsíme na nástěnce na chodbě pobočky, nebo na webových stránkách organizace

### **Komu psát, když nejste 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
- Ombudsman – veřejný ochránce práv  
[podatelna@ochrance.cz](mailto:podatelna@ochrance.cz) , tel: 542 542 888