

Příloha č. 1: Zásady a pravidla poskytování služby

Zásady poskytování služby Krizová pomoc

- dobrovolnost – osoba v krizi vstupuje do služby z vlastní vůle.
- dostupnost –
ambulance: každý pracovní čtvrtek od 14-16 hodin, prostory KP DC Zlín
terén: celý Zlínský kraj na místě, které zájemce/uživatel zvolí a je pro poskytování služby KP vhodné a zároveň koresponduje s posláním a cíli služby.
- Bezplatnost – služba je poskytována zdarma
- Rovný přístup k dětem, dospívajícím – ctíme projevenou vůli dítěte a informujeme o průběhu setkání zákonné zástupce pouze v případě ohrožení života či zdraví. Nejedná-li se o ohrožení života a zdraví informujeme třetí stranu jen se souhlasem dítěte.
- Mlčenlivost pracovníka – pracovník nikdy nesděluje informace mimo službu KP a zachovává mlčenlivost. Mlčenlivost může pracovník porušit pouze se souhlasem klienta nebo v případech stanovených zákonem.

Pravidla poskytování služby Krizová pomoc

- Jestliže přicházíte pod vlivem omamných a psychotropních látek a není možné vést společně rozhovor, neposkytneme vám sociální službu.
- Při podezření na spáchání trestného činu, máme ohlašovací povinnost Policii ČR.
- Jestliže se nám od posledního setkání neozvete do dvou měsíců, považujeme naši spolupráci za ukončenou.

Příloha č. 2: Podávání a vyřizování stížností

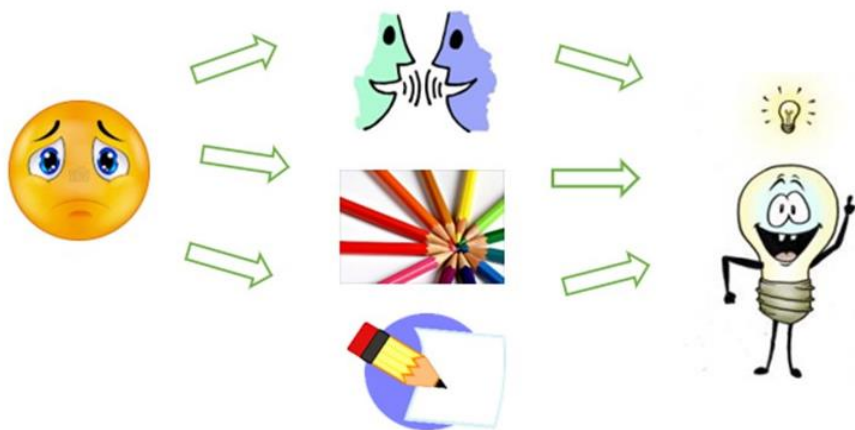
Jak si můžete stěžovat?

- písemně – e-mailem, dopisem, prostřednictvím sociálních sítí, do schránky u vstupu do KP
- ústně – osobně, telefonicky
- anonymně – písemně (poštou, do schránky), ústně, telefonicky či elektronicky

Na koho se můžete obrátit se svou stížností?

- na kohokoliv ze zaměstnanců služby Krizová pomoc
- vedoucí KP
- ředitele organizace
- příp. nadřízenému orgánu organizace, ombudsmanovi, MPSV

Pro děti:



Jakým způsobem je stížnost vyřizována:

- můžete přizvat k vyřizování stížností nezávislého zástupce blízkou osobu
- stížnost vyřizuje vedoucí KP DC Zlín ve spolupráci s ředitelem
- každá stížnost je vyřízena zpravidla do 10 dnů a nejpozději do 30 dnů od data obdržení
- u anonymních stížností je výsledek vyvěšen na nástěnce u vchodu KP u všech ostatních stížností budou všechny dotčené strany informovány o výsledku do 7 dnů nejdéle do 14 dnů

Odvolání proti vyřízení stížnosti:

v případě nespokojenosti se způsobem vyřízení či výsledkem vyřízení stížnosti se můžete obrátit na:

zřizovatele, kterým je Zlínský kraj

Mgr. Miklová Helena, vedoucí odboru sociálních věcí

adresa: tř. Tomáše Bati 21, Zlín 761 90

tel.: 577 043 300

e-mail: helena.miklova@kr-zlinsky.cz

veřejného ochránce práv v Brně

Mgr. Anna Šabatová, Ph.D.

adresa: Údolní 39, Brno 602 00

tel.: 542 542 888 (Po-Pá 8-16 hodin)

e-mail: podatelna@ochrance.cz