

## PRAVIDLA PRO PODÁVÁNÍ A VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

### 1. Jak si můžete stěžovat?

Písemně: e-mailem, dopisem, prostřednictvím sociálních sítí, do schránky u vstupu do Krizové pomoci

Ústně: osobně, telefonicky

Anonymně: písemně (poštou, do schránky na stížnosti u vstupu do Krizové pomoci), ústně, telefonicky či elektronicky

### 2. Na koho se můžete obrátit se svou stížností?

Na kohokoliv ze zaměstnanců služby Krizová pomoc, vedoucí Krizové pomoci, ředitele organizace, příp. nadřízenému orgánu organizace, ombudsmanovi, MPSV

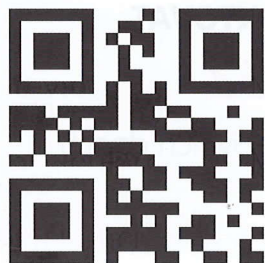
### 3. Jakým způsobem je stížnost vyřizována

- stížnost vyřizuje vedoucí služby Krizové pomoci ve spolupráci s ředitelem Poradenského a krizového centra, p. o.
- každá stížnost je vyřizována zpravidla do 10 dnů a nejpozději do 30 dnů od data obdržení
- u anonymních stížností je výsledek vyvěšen na nástěnce u vchodu Krizové pomoci, u všech ostatních stížností budou všechny dotčené strany informovány o výsledku do 7 dnů, nejdéle do 14 dnů
- můžete přizvat k vyřizování stížnosti nezávislého zástupce blízkou osobu

### 4. Odvolání proti vyřízení stížnosti

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

- zřizovatele, kterým je Zlínský kraj Mgr. Bernatík Tomáš, vedoucí odboru sociálních věcí adresa: tř. Tomáše Bati, Zlín 761 90 telefon: 577 043 300 e-mail: tomas.bernatik@kr-zlinsky.cz
- veřejného ochránce práv v Brně JUDr. Stanislav Křeček adresa: Údolní 39, Brno 602 00 tel.: 542 542 888 (Po-Pá 8–16 hodin) e-mail: podatelna@ochrance.cz



Poradenské a krizové  
centrum, p. o.

Zlínský kraj  
Kraj bez hranic



- ✓ Pomoc je **BEZPLATNÁ**
- ✓ Službu můžete využít **ANONYMNĚ**

**Kontakt: 730 166 862**

- Řešíte špatné mezilidské vztahy, rozvod, nebo samotu?
- Jste vy nebo vaši blízcí obětí násilí nebo šikany?
- Zažíváte pocit strachu, úzkosti?
- Zemřel vám blízký člověk?
- Trápí vás neúspěch ve škole nebo v práci?
- Postihly vás živelné pohromy nebo jiná neštěstí?
- Máte problémy se zdravím?
- Máte sebevražedné myšlenky?
- Zkrátka řešíte obtížnou situaci a potřebujete se zastavit a „nadechnout“?

# JSME TU PRO VÁS

## POSLÁNÍ

Doprovázet lidi v obtížné životní situaci, kterou v této chvíli nejsou schopni zvládnout sami. Služba Krizová pomoc je poskytována rodinám i jednotlivcům po celém Zlínském kraji. Cílová skupina jsou osoby v krizi.

## TERÉNNÍ FORMA

Přijedeme za vámi kamkoliv ve Zlínském kraji v pracovních dnech od 8:00 do 20:00 hodin.

Telefon: 730 166 862

## AMBULANTNÍ FORMA

Jsme k dispozici každé pracovní pondělí od 9:00 do 12:00 na adrese:

Divadelní 3354, Zlín 760 01

Vchod ze zadní strany budovy, 1. patro.

## CÍL SLUŽBY

Cílem služby je klient, který zvládl akutní emoční stav a překonal krizovou situaci, to znamená že:

- podařilo se mu uvolnit emoční napětí
- je schopen mluvit o svých pocitech, svém prožívání
- získal náhled na situaci
- se podařilo s klientem naplánovat nejbližší kroky k řešení situace
- dokázal pojmenovat své zdroje
- zná důvody proč krize nastala

## ZÁSADY POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY KRIZOVÁ POMOC

- Dobrovolnost
- Dostupnost
- Bezplatnost
- Rovný přístup
- Mlčenlivost pracovníka
- Krátkodobost

## NEVÁHEJTE NÁS KONTAKTOVAT

**Tel.: 730 166 862**

Na lince jsme pro vás v pracovních dnech od 8:00 do 20:00.

E-mail: [kp@pkcentrum.cz](mailto:kp@pkcentrum.cz)

[www.pkcentrum.cz](http://www.pkcentrum.cz)