

## Pravidla stížností pro uživatele

### CHCI SI STĚŽOVAT?

(„manuál“ pro uživatele)

#### NA KOHO:

recepční  
lektora  
koordinátora služby  
vedoucího sekce  
ředitele  
ostatní zaměstnance

→  
→  
→  
→  
→

#### KOMU:

zástupkyni ředitele pro provoz  
koordinátorovi služby  
vedoucímu sekce  
řediteli  
zřizovateli (biskup brněnský)  
řediteli

jiného uživatele  
průběh služby

→  
→

koordinátorovi služby  
koordinátorovi služby

#### JAK?

osobně → řeší se na místě, je dána možnost písemného podání  
písemně → poštou či předáním na recepci v zalepené obálce  
elektronicky → e-mailové kontakty na [www.crsp.cz](http://www.crsp.cz)

- Stěžovatel má právo na vyřízení písemné stížnosti ve lhůtě 21 dnů, výsledek je mu sdělen písemně.
- Pracovník vyřizující stížnost oznamuje výsledek vyřízení nadřízenému pracovníkovi.
- V případě, že uživatel není s vyřízením stížnosti spokojen, může se obrátit k nadřízenému pracovníkovi (lektor→koordinátor→vedoucí sekce→ředitel→zřizovatel).
- Záznamy o stížnostech jsou uchovávány dle pravidel u zástupkyně ředitele pro provoz.
- Existuje možnost podání anonymní stížnosti → schránka důvěry na recepci. Schránka je vybírána 1krát měsíčně asistentkou ředitele, vyřizuje ředitel, vyřízení anonymních stížností je zveřejněno na nástěnce v recepci.

v Brně dne 2. 1. 2007

Ing. Mgr. Vít Janků  
ředitel