



TERÉNNÍ PROGRAM LITOMĚŘICKA

prevence drogových závislostí

Lidická 57/11, 412 01 Litoměřice

Provozní doba PO-PÁ 7:30 – 16:00

Tel: 606 229 979, email: terenni.program@kclitomerice.cz

www.kclitomerice.cz, Facebook: Kontaktní centrum Litoměřice

zákon 108/2006 Sb., §69 – Terénní programy

Stížnosti klientů či veřejnosti

Hierarchie postupu stížnosti

- Na **zaměstnance** si klienti mohou stěžovat **vedoucí TP**.
- Na **vedoucí TP** si mohou klienti stěžovat **úřadu oblastního spolku ČČK Litoměřice**, (Oblastní spolek ČČK, Tylova 16, 412 57 Litoměřice; tel.: 416 735 694).
- Na **Úřad oblastního spolku ČČK Litoměřice** si mohou klienti stěžovat u Inspekce MPSV-oddělení inspekce severovýchodní Čechy,
kontakt: Mgr. Jana Černá
Wonkova 1142/1
500 20 Hradec Králové
tel: 950 196 585
jana.cerna@mpsv.cz

* Každý klient či občan má právo podat stížnost, či vyjádřit přání a být informován o postupu řešení ve věci. Může kdykoliv zapsat svou stížnost na provoz TP LTM, služby, zaměstnance atd. U veřejnosti stížnost vyřizuje vedoucí. Vedoucí je povinen pro případ nespokojenosti s řešením sdělit stěžovateli kontakt na ředitele OS ČČK.

* V prvním fázi, pokud jde o stížnost na službu se klient se svou stížností obrací na pracovníka TP. Pracovník je povinen pokusit se vyřídit stížnost ihned a vyhotovit o stížnosti předepsaný zápis. Pokud nelze dojít ke shodě stížnost bude projednána na poradě pracovníků, popř. na případové supervizi a je učiněn zápis. Informace o průběhu vyřizování stížnosti dostane klient do 14-ti dní od podání stížnosti, případně u následujícího osobního kontaktu. Konečný závěr bude klientovi sdělen písemně nejpozději do 1 měsíce od podání stížnosti.

Zřizovatel: Oblastní spolek Českého červeného kříže Litoměřice, Tylova 1239/16, 412 01 Litoměřice, Tel: 416 735 694
e-mail: litomerice@cervenykriz.eu, Web: www.ccklitomerice.cz, IČ: 00426105 ČÚ: 1002298319/0800



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

