

## POSTUP PŘI VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTI

### 1) ÚSTNÍ NEBO TELEFONICKÁ STÍŽNOST

Oslovený pracovník ISIS s Vámi sepíše „Záznam o stížnosti“ a předá Vám oboustranně podepsanou kopii záznamu. Jestliže je to možné, řeší oslovený pracovník ústně podanou stížnost na místě s Vámi.

Vůči Vám nesmí být z důvodu podání stížnosti činěny žádné sankce. Nejpozději do 30 dnů ode dne podání stížnosti obdržíte písemné vyrozumění o vyřešení stížnosti. Stížnost se považuje za vyřízenou, jakmile jste vyrozuměn o postupu jejího řešení.

### 2) PÍSEMNÁ STÍŽNOST

Písemnou stížnost můžete doručit na adresu: Horní náměstí 21, 779 00 Olomouc, e-mailem na: [osisis@email.cz](mailto:osisis@email.cz) nebo vhozením písemné stížnosti do „Schránky důvěry“. Vůči Vám nesmí být z důvodu podání stížnosti činěny žádné sankce. Nejpozději do 30 dnů ode dne podání stížnosti obdržíte písemné vyrozumění o vyřešení stížnosti. Stížnost se považuje za vyřízenou, jakmile jste vyrozuměn o postupu jejího řešení.

### 3) ANONYMNÍ STÍŽNOST

Vyřizovatel se jí nemusí zabývat, ale uzná-li ji za oprávněnou, zapíše ji do „Knihy evidence stížností“ a bude ji řešit. Vyrozumění o vyřízení anonymní stížnosti bude vyvěšeno na nástěnce ISIS tj. písemným vyjádřením k podané stížnosti ve lhůtě 30 dnů od obdržení stížnosti. Vyjádření k podané stížnosti bude na nástěnce zveřejněno po dobu 1 měsíce.

## **!!! NESPOKOJENOST S VYŘÍZENÍM STÍŽNOSTI !!!**

máte právo obrátit se písemně na hlavního projektového manažera nebo statutární orgán ISIS s žádostí o opětovné prošetření jeho stížnosti nebo se můžete obrátit na následující subjekty:

- krajský úřad olomouckého kraje, odbor sociálních věcí, Jeremenkova 40a, 779 00 Olomouc, tel. 585 508 111, e-mail: [posta@kr-olomoucky.cz](mailto:posta@kr-olomoucky.cz), web: [kr-olomoucky.cz](http://kr-olomoucky.cz)
- veřejná ochránkyně práv, Údolní 39, 602 00 Brno, email: [podatelna@ochrance.cz](mailto:podatelna@ochrance.cz)