



Jak podat stížnost

Stěžovat si může kdokoliv.

Způsob podání stížnosti



1. Osobní.
2. Písemný/elektronický - např. formou natočeného videa.
3. Anonymní - anonymní stížnost je možné vhodit do schránky v místě, kde Tichý svět, o. p. s. poskytuje služby.
4. Prostřednictvím svobodně zvoleného zástupce předkladatele stížnosti, který ho bude při vyřizování stížnosti zastupovat. Tuto skutečnost musí písemně oznámit pověřenému zaměstnanci.

Písemnou stížnost můžete poslat poštou na adresu: Na Strži 1683/40, 140 00 Praha 4, nebo vhodit do schránky pro podněty a stížnosti na kterémkoliv kontaktním místě organizace, nebo zaslat e-mailem na stiznost@tichysvet.cz. Stížnost můžete podat i osobně u kteréhokoliv zaměstnance organizace.

Vyřizování stížnosti:

1. Stížnost je předána pověřené osobě, která stížnost vyřizuje.
2. Předkladatel stížnosti je nejpozději do 30 dnů písemně seznámen s řešením stížnosti (mimo anonyma).
3. Písemné, podepsané i anonymní stížnosti jsou evidovány v „Knize evidence stížností“, každá stížnost má své pořadové číslo, datum podání stížnosti, jméno předkladatele stížnosti, obsah stížnosti, datum a způsob vyřízení stížnosti.
4. Každý zaměstnanec Tichého světa je povinen převzít stížnost a zajistit předání kontaktu na pověřenou osobu.

V případě anonymní stížnosti je vyjádření vyvěšeno na webových stránkách organizace po dobu 14 dnů.

Pokud nebude předkladatel stížnosti spokojen s výsledkem šetření nebo se stížnost bude opakovat, může se obrátit na:

- Správní nebo dozorčí radu organizace Tichý svět: spravnirada@tichysvet.cz; dozorcirada@tichysvet.cz
- Veřejného ochránce práv
- Český helsinský výbor