

Možnost podání stížnosti:

Každá osoba, která přichází do styku se službou má možnost si na tuto službu či pracovníky Centra stěžovat. Stížnost lze podávat anonymně a nemá vliv na průběh poskytování služby.

Jak si stěžovat:

- Ústně – osobně v poradně nebo při terénní práci přímo pracovníkovi Centra
- Písemně – osobně v poradně nebo při terénní práci, dopisem, faxem, e-mailem – kterémukoliv pracovníkovi Centra, vedoucímu Centra, vedoucímu odboru Center nebo řediteli Správy uprchlických zařízení) – adresy jsou uvedeny na poslední stránce těchto pravidel.
- Anonymně – v ústní podobě nebo písemně do schránky důvěry v prostorách CPIC.
- Prostřednictvím třetí osoby – jakákoli osoba, zákonný zástupce atd.

Lhůty šetření stížnosti

- podání, které není potřeba prošetřovat na místě nebo na základě dalších podkladů musí být vyřízeno do 15 dnů ode dne, kdy bylo přijato;
- podání stížnosti, které je nutno prošetřit na místě, musí být vyřízeno do 30 dnů (na základě požadavku vedoucího odboru CPIC může být lhůta prodloužena o dalších 30 dnů – o tom budete v případě podání stížnosti písemně informováni).

Řešení stížnosti

- pokud jste poskytl adresu, bude Vám vyřízení stížnosti doručeno písemně na Vámi uvedenou adresu;
- v případě anonymního podání stížnosti zajistí vedoucí centra vyvěšení zprávy na viditelném místě přímo v CPIC po dobu 15 dnů od prošetření a na webových stránkách.

Kdo podání stížnosti vyřizuje?

- pokud si stěžujete na zaměstnance konkrétního Centra, řeší stížnost vedoucí odboru Center na podporu integrace cizinců;
- v případě, že se jedná o opakované podání stížnosti, týkající se stejné záležitosti nebo pokud si stěžujete na činnost vedoucího odboru Center, vyřizuje stížnost ředitel Správy uprchlických zařízení;
- v případě, že se podání stížnosti týká činnosti ředitele Správy uprchlických zařízení, je postoupeno k vyřízení oddělení kanceláře ministra vnitra.
- se stížností se můžete rovněž obrátit na organizace zabývající se ochranou lidských práv: na nevládní organizace – např. Human Rights Watch, Amnesty International a další, nebo na Veřejného ochránce práv.

Kromě stížností lze rovněž stejným způsobem podat podněty či připomínky k fungování organizace nebo činnosti Centra.

Další důležité adresy a kontakty:



Správa uprchlických zařízení MV
PhDr. Jiří Vesecký, Ph.D.
vedoucí odboru center na podporu integrace cizinců
Lhotecká 7
143 01 Praha 12
Tel: +420 974 827 118
Email: jvesecky@suz.cz
www.integracnicentra.cz

Správa uprchlických zařízení MV
Mgr. Et Mgr. Pavel Bacík
ředitel
Lhotecká 7
143 01 Praha 12
Tel: +420 974 827 118
Email: podatelna@suz.cz
www.suz.cz

Amnesty International
Gorazdova 10
120 00 Praha 2
Tel: +420 607 023 305
Email: mark.martin@amnesty.cz
www.amnesty.cz

Veřejná ochránkyně práv
Údolní 39
602 00 Brno
Telefonická informační linka: (+420) 542 542 888
Email: podatelna@ochrance.cz
www.ochrance.cz