



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, 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

- Lhůta pro prošetření a vyřízení stížnosti je 30 dnů (na základě rozhodnutí ředitele SUZ může být lhůta prodloužena o dalších 30 dnů – pokud se nejedná o anonymní stížnosti budete o tom informováni).

Řešení stížnosti

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

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 Odboru azylové a migrační politiky Ministerstva vnitra;
- se stížností se můžete rovněž obrátit na organizace zabývající se ochranou lidských práv: 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.

Kontakt:

Centrum na podporu integrace cizinců – www.integracnicentra.cz, www.suz.cz

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. Petr Pondělíček

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: pavel.gruber@amnesty.cz

www.amnesty.cz

Veřejný ochránce práv

Údolní 39

602 00 Brno

Telefonická informační linka: (+420) 542 542 888

Email: podatelna@ochrance.cz

www.ochrance.cz