

	CLEMENTIA, o.p.s. 8. listopadu 575/7 169 00 Praha 6	IČO 27195171 v obchodním rejstříku vedeného Městským soudem v Praze, oddíl O, vložka 356
---	--	---

Standard:	Číslo S.7.2 – JAK POSTUPOVAT PŘI PODÁNÍ STÍŽNOSTI ?		
Charakteristika Standardu:	postup	Platnost:	1.3.2011
Závazné pro:	manažery, pracovníky v sociálních službách	Kontrola:	1x ročně
Místo použití:	CLEMENTIA o.p.s. všichni zaměstnanci		
Zpracoval:	Ředitel o.p.s.	Podpis:	

JAK POSTUPOVAT PŘI PODÁNÍ STÍŽNOSTI ?

Za stížnost se považuje vyjádření nespokojenosti uživatelů, jejich příbuzných nebo kontaktních osob k chování a práci pracovníků v sociálních službách (PSS). Stěžovat si může sám uživatel nebo jeho oprávněný zástupce, rodinný příslušník, kontaktní osoba.

Jak podat stížnost?

- ústně (i telefonicky) manažerovi pobočky
PSS
pověřenému zaměstnanci
- písemně kterémukoliv zaměstnanci, ten předá stížnost manažerovi
- anonymně dle uvážení (telefonicky, písemně)

Do kdy bude stížnost vyřízena?

Stížnosti se přijímají každý pracovní den v obvyklou pracovní dobu. Lhůta pro vyřízení stížnosti je 30 dnů. Pokud vyřizování překročí stanovenou lhůtu, musí být stěžovatel k tomuto dni písemně informovaný o stavu věci a dalším předpokládaném postupu.

Anonymní stížnosti se přijímají jako stížnosti s podpisem stěžovatele.

Kontaktní osoby a tel. čísla pro přijímání stížností:

Nejste spokojeni s vyřízením své stížnosti?

Při vyřizování stížnosti je oprávněn účastnit se stěžovatel (nebo jeho oprávněný zástupce, rod. příslušník, kontaktní osoba). Každý má právo obrátit se na nezávislé orgány.

Veřejný ochránce lidských práv se sídlem v Brně

Údolní 39, 602 00 Brno

číslo tel. 542 542 888.

MPSV Praha

Na Poříčním právu 1/376, 12 801 Praha

číslo tel. 221 921 111

Český helsinský výbor

Jelení 199/5, 118 00 Praha