

POSTUP PRO VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ



POSTUP (ZPŮSOB) VYŘÍZENÍ STÍŽNOSTI (ZÁJEMCE O SLUŽBU)

1 PODÁNÍ A PŘIJETÍ STÍŽNOSTI

Ústně, nebo písemně



2 ZÁZNAM A EVIDENCE STÍŽNOSTI

Pracovník co nejpodrobněji písemně zaznamená stížnost a informuje koordinátora sociálních služeb



3 PROŠETŘENÍ STÍŽNOSTI

Koordinátor stížnost detailně prošetří.



4 VÝSLEDEK VYŘÍZENÍ STÍŽNOSTI

Koordinátor sociálních služeb rozhodne o tom, jestli byla stížnost oprávněná, nebo ne.



5 ZÁZNAM O VÝSLEDKU VYŘÍZENÍ STÍŽNOSTI

O prošetření a výsledku, včetně stanovených nápravných opatření vytvoří koordinátor záznam.



6 SDĚLENÍ VÝSLEDKU VYŘÍZENÍ STÍŽNOSTI

Koordinátor sdělí tomu, kdo podal stížnost výsledek vyřízení stížnosti a předá písemný záznam o vyřízení.



7 ODVOLÁNÍ PROTI VÝSLEDKU STÍŽNOSTI

Pokud osoba, která stížnost podala s výsledkem nesouhlasí, lze se odvolat. Viz. info napravo.



- V případě **nespokojenosti** s vyřízením stížnosti nebo pokud nebude stížnost vyřízena **do 60 dnů**, má osoba, která stížnost podává, právo podat odvolání, a to předsedovi správní rady (uveden na webových stránkách www.pferda.cz v kontaktech), na adresu:

Panská 79, 516 01 Rychnov nad Kněžnou
email: info@pferda.cz.

- Pokud klient tohoto práva nevyužije, má právo podat stížnost nezávislému orgánu, a to Krajskému úřadu Královéhradeckého kraje, odbor sociálních věcí, oddělení sociálních služeb a sociálně právní ochrany dětí – OSPOD,

Regiocentrum Nový pivovar, Pivovarské náměstí 1245, 500 03 Hradec Králové
email: posta@kr-kralovehradecky.cz.

- Nebo na Ministerstvo práce a sociálních věcí:

Inspekce sociálních služeb, Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR, Na Poříčním právu 1/376, 128 01 Praha 2
Email: posta@mpsv.cz