



STANDARD 14

Vyřizování a podávání stížností

Pověřená osoba má písemně zpracována a zveřejněna pravidla pro podávání, vyřizování a evidenci stížností na kvalitu nebo způsob poskytování sociálně-právní ochrany, zejména informuje cílovou skupinu, jakou formou stížnost podat, na koho se obrátit, kdo a jakým způsobem bude stížnost vyřizovat a v jaké lhůtě.

Při vyřizování a podávání stížností se SOS Přístav řídí dokumentem „Směrnice pro podávání stížností“. Tento dokument je přílohou tohoto standardu a je k nahlédnutí v kanceláři SOS Přístav.

Podněty a stížnosti je možné vložit anonymně do schránky k tomu určené.


Veškerá další pravidla pro podání a vyřizování stížností jsou uvedena v příslušných dokumentech SOS dětských vesniček, z.s. (viz přílohy) a jsou dále k dispozici na webových stránkách (www.sos-vesnicky.cz).

Přílohy:

Směrnice pro podávání stížností

Evidenční stížností

Způsob vyřízení stížnosti

Zpracovala:	Mgr. Michaela Hejníková
Aktualizovala:	Mgr. Zuzana Slaná, DiS.
Schválil:	Mgr. Cyril Maliňák 
První vypracování:	24. 4. 2015
Aktualizace:	22. 1. 2016, 21. 7. 2017, 19. 3. 2018, 5. 4. 2019, 19. 6. 2020, 4. 3. 2021, 15. 12. 2022, 4. 12. 2023



