

VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

Osoby mají právo stěžovat si na kvalitu nebo způsob poskytování naší sociální služby, aniž by tím byly jakýmkoliv způsobem ohroženy.

K podání stížnosti je oprávněna každá osoba.

Stížnost může být podána ústně, písemně, formou formuláře, emailem nebo telefonicky.

Může být podána s podpisem (kdy bude zachována mlčenlivost o totožnosti před dalšími osobami) či anonymně.

Každá stížnost je řešena a evidována se stejnou vážností.

Povinnost přijmout stížnost na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby má každý zaměstnanec Generace KK.

Každá stížnost bude řádně prošetřena předsedou spolku Bc. Miloslavem Čermákem nebo místopředsedkyní spolku Mgr. Hanou Střechovou MBA.

Stížnost bude vyřízena do 14 dnů ode dne jejího doručení.

Stížnost na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby využívá organizace jako podnět pro rozvoj a zvyšování kvality sociální služby (Standard č. 15).

FORMULÁŘ STÍŽNOSTI

Stěžovatel:

Jméno, příjmení, titul:.....

Adresa:.....

.....

Telefon nebo e-mail:.....

Jméno pracovníka vůči němuž stížnost směřuje:

.....

Obsah stížnosti:

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Žádám o vyznění o výsledcích šetření a učiněných opatření: ANO – NE

Datum:....., v.....

Podpis.....

Jméno pracovníka, který stížnost převzal:

....., dne:....., v.....

Podpis.....