

## STANDARD 14

### Vyřizování a podávání stížností

- a) *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 dětská vesnička Brno řídí dokumentem **Směrnice pro podání a vyřizování stížností**. Tento dokument je přílohou Standardu č. 14 a je k nahlédnutí na nástěnce v administrativní budově (Borůvková 11) v kancelářích sociálních pracovníků (Borůvková 9). Veškerá pravidla pro podání a vyřizování stížností jsou uvedena v příslušných dokumentech SOS dětských vesniček (viz přílohy) a jsou dále k dispozici na webových stránkách ([www.sos-vesnicky.cz](http://www.sos-vesnicky.cz)).

#### Přílohy:

Směrnice pro podání a vyřizování stížností

Dodatek ke směrnici č.1 – Zaznamenávání stížností do evidenčního listu

Evidenční list stížností

Diagram podávání stížností

Zpracovala:	Mgr. Lenka Martelliová
Schválila:	Mgr. Marcela Troubilová
První vypracování:	17. 12. 2014
Aktualizace:	18. 11. 2015, 16.9.2016, 9.1.2017