

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 Přístav Praha řídí dokumentem „**Směrnice pro podávání stížností**“. Tento dokument je přílohou tohoto standardu a je k nahlédnutí na nástěnce, která je volně přístupná na chodbě v levé budově v přízemí SOS Přístav Praha (pod kanceláři sociálních pracovníků) na adrese Lahovská 85, Praha 5, Lahovice. U této nástěnky se taktéž nachází schránka důvěry, do které mohou jak pěstouni, tak i děti, či kdokoliv jiný anonymně vkládat své stížnosti a připomínky). Veškerá 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:

Evidenci stížností Přístav – vzor

Směrnice pro podávání stížností

Zpracovala:	Mgr. Kateřina Šlesingerová
Aktualizovali:	Mgr. Adéla Ticová, Martin Triebenekl, DiS.
Schválila:	Mgr. Jindra Šalátová
První vypracování:	1. 8. 2018
Aktualizace:	21. 8. 2019, 26. 3. 2020