

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 přízemí SOS Přístav Praha (pod kanceláři sociálních pracovníků) na adrese Lahovská 85, Praha 5, Lahovice.

Podněty a stížnosti je možné vložit anonymně do schránky k tomu určené. Schránka důvěry se nachází u vstupní brány do areálu SOS Přístavu, do které mohou jak osoby pečující/osoby v evidenci, 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:

Směrnice pro podávání stížností

Evidence stížností Přístav Praha

Zpracovala:	Mgr. Kateřina Šlesingerová
Aktualizoval:	Martin Triebenekl, DiS.
Schválil:	Mgr. Cyril Maliňák
První vypracování:	1.8.2018
Aktualizace:	21.8.2019, 26.3.2020, 15.9.2020, 31.3.2021, 8.10.2021