

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.

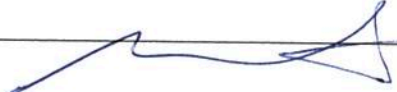
Při vyřizování a podávání stížností se SOS Přístav řídí dokumentem „**Směrnice pro podávání stížností**“. Tento dokument je přílohou tohoto standardu a je k nahlédnutí v kanceláři SOS Přístav.

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

Zpracovala:	Bc. Iveta Wágnerová
Aktualizovala:	Pavla Kuvíková, DiS.
Schválil:	Mgr. Cyril Maliňák 
První vypracování:	17. 12. 2014
Aktualizace:	23. 07. 2015, 13. 09. 2016, 09. 01. 2017, 17. 1. 2018, 2. 4. 2019, 3. 6. 2020, 4. 3. 2021



