

Vyřizování stížností

Vyřizování stížností

Vymezení stížnosti – co je stížnost

- Stížnost je vyjádřená nespokojenost s kvalitou a způsobem poskytování služeb domova
- Pro rozpoznání toho co je a co není stížnost, platí zásadní pravidlo: Pokud klient označí své podání jako stížnost, pak jde o stížnost, bez ohledu na obsah podání
- Anonymní podání stížnosti je možné, poskytovatel se jimi zabývá stejně jako stížnostmi, kde je jejich autor znám

Způsob podání stížností

- Stížnost lze podat různými způsoby tak, aby bylo umožněno všem klientům podat stížnost:
 - anonymně do schránky
 - ústně
 - písemně
 - telefonicky
 - prostřednictvím emailu
 - jakýmkoli vyjádřením nespokojenosti u klientů, kteří nejsou schopni verbální komunikace
- Stěžovatel nesmí být poškozen ve svých právech a oprávněných zájmech tím, že stížnost podal, a to ani v případě, kdy se stížnost ukáže jako nedůvodná.

6.2 Principy (zásady) vyřizování stížností

- Základní principy (postupy), kterými se řídíme při podávání a vyřizování stížností (vodítka pro praktické řešení situací spojených s podáváním a vyřizováním stížností)

BEZPEČÍ

DISKRÉTNOST

OBJEKTIVNOST

NEZÁVISLOST

EFEKTIVITA

PODPORA

Lhůta pro vyřízení stížností

- Snahou všech pracovníků, kteří se podílejí na řešení stížností je, aby stížnost byla vyřízena co možná nejdříve bez zbytečných průtahů
- Lhůta pro vyřízení stížnosti je 30 dní (1 měsíc)