

Vyřizování a přijímání stížností

Závazné pro: Zaměstnance a klienty soc. služeb ITY z.s.

Klient nebo jeho zástupce má právo na podání stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby. Může také vznášet požadavky a připomínky.

- Za stížnost je považováno takové podání, kterým se klient domáhá ochrany svého práva nebo oprávněného zájmu nebo jakékoliv podání proti nevhodnému chování zaměstnanců spolku a podání, v němž se stěžovatel dožaduje nápravy popisovaného stavu nebo konkrétních opatření k nápravě.
- Stížnost vyřizuje předseda spolku nebo výbor spolku.

Podání stížnosti

- a) písemně na adresu sídla spolku Starý Jičín 34, 742 31
- b) písemně na e-mail ity@centrum.cz
- c) osobně či telefonicky na tel. 603 947 658

Osobou odpovědnou za přijímání stížností je předseda spolku.

Vyřizování a evidence stížnosti

- 1) Stížnost musí být zaznamenána písemně a obsahovat tyto údaje:
 - datum,
 - jméno a adresa stěžovatele,
 - stručný obsah s uvedením všech důležitých údajů pro posouzení,
 - jméno a podpis zaměstnance, který záznam sepisoval,
 - podpis stěžovatele.
- 2) Veškeré stížnosti musí být vyřízeny do 28 dní od data podání a stěžovatel musí být informován o rozhodnutí písemnou formou doporučeným dopisem.

Informace

- 1) Každý uživatel služeb sdružení musí být informován o právu podat stížnost.
- 2) Informace k podání a vyřízení stížnosti jsou umístěny na webových stránkách www.ity-os.cz.