

Jak podat stížnost nebo podnět ke zlepšení služby TPS?



STÍŽNOST - je předem daným způsobem vyjádřena nespokojenost s kvalitou a způsobem poskytování služby, s chováním jednoho uživatele k druhému, příp. stížnost na chování pracovníka zařízení vůči uživateli.



PODMĚT - je většinou návrh na zlepšení poskytovaných služeb nebo zefektivnění chodu zařízení. Může se jednat také o vyjádření tužby uživatele po něčem konkrétním, nějaké jeho přání. Může se také jednat o pochvalu na poskytovanou službu.



KDO PODÁVÁ - Stížnost / podnět mají právo podat všichni zájemci a uživatelé služby osobně nebo si mohou zvolit svého zástupce z řad uživatelů, příbuzných či jinou osobou. Mohou požádat taktéž kteréhokoliv pracovníka služby, aby jim pomohl stížnost zformulovat.

KOMU PODÁVÁ – Stížnost / podnět může zájemce nebo uživatel služby sdělit kterémukoli pracovníkovi služby, vedení organizace, případně dále dle adresáře.



STÍŽNOST / PODMĚT můžete podat ústně či písemně – ta je evidována. Nejste povinni zápis o stížnosti/podnětu podepsat. O podání stížnosti je vždy informován vedoucí služby, který rozhodne o způsobu řešení stížnosti a pověří pracovníka jejím řešením. Při stížnosti na vedoucího služby řeší jeho přímý nadřízený. Stížnost je možno podat i anonymně, a to do schránky před hlavním vchodem služby Azylový dům Samaritán. Informace o vyřízení stížnosti je následně vyvěšena na nástěnce služby. Pokud je stížnost doručena korespondenčně nebo mailem, tak je stěžovatel vyrozuměn prostřednictvím webových stránek organizace.



LHŮTA ŘEŠENÍ - Lhůtou pro započítání řešení stížnosti, podnětu jsou 3 pracovní dny. Lhůtou pro vyřešení stížnosti, podnětu je 28 kalendářních dnů. Pokud hrozí nebezpečí z prodlení, lhůty pro vyřízení se zkracují dle naléhavosti situace.



REVIZE - v případě, že uživatel není spokojený s řešením stížnosti, podnětu může se obrátit na vedoucího služby nebo jím pověřeného pracovníka, který zahájí revizi řešení stížnosti následující pracovní den. Revizní proces nesmí být delší než pět pracovních dnů. V případě, že situace vyžaduje delší dobu pro vyřešení, informujeme o tom neprodleně uživatele. Revizi provádí vždy jiný pracovník nežli ten, který řešil stížnost, či na kterého byla stížnost podána.

KOMPLETNÍ POKYN K PODÁVÁNÍ STÍŽNOSTÍ/PODMĚTŮ JE DOSTUPNÝ NA NÁSTĚNCE ČI U KLÍČOVÉHO PRACOVNÍKA