

Jak podat stížnost nebo podnět ke zlepšení služby

DLP – DLUHOVÉ PORADNY SAMARITÁN



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



PODNĚT - je většinou návrh na zlepšení poskytovaných služeb anebo 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, případně vedení organizace.



STÍŽNOST / PODNĚT můžete podat ústně či písemně. 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. V případě stížnosti na vedoucího služby řeší podnět jeho přímý nadřízený.

Stížnost je možno podat i anonymně, a to do kterékoliv schránky služeb či vedení organizace. Informace o vyřízení stížnosti jsou následně vyvěšeny na internetových stránkách organizace.

Stížnost či podnět je dále možno podat přes webové stránky www.otrokovice.charita.cz, záložka Napište řediteli.



LHŮTA ŘEŠENÍ - Lhůtou pro započítání řešení stížnosti/podnětu jsou 3 pracovní dny. Lhůta 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 než ten, který řešil stížnost, či na kterého byla stížnost podána.

KOMPLETNÍ POKYN K PODÁVÁNÍ STÍŽNOSTÍ/PODNĚTŮ JE DOSTUPNÝ U SOCIÁLNÍHO PRACOVNÍKA SLUŽBY