



Příloha č. 3 SKSS č. 7 – Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby

Protokol o vyřízení stížnosti

sociální služba Terénní programy pro Moravskoslezský kraj

Terénní programy dle § 69 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách

1. evidenční číslo stížnosti (= evidenční číslo odpovědi na stížnost): **zde uveďte číslo, které jste stížnosti přidělili**

2. kdo stížnost nabral - jména a podpisy pracovníků:

Pracovník 1

Jméno a příjmení:

Podpis:

Pracovník 2

Jméno a příjmení:

Podpis:

3. stížnost je (zaškrtněte to, co platí): anonymní neanonymní

4. datum, kdy byla stížnost sepsána stěžovatelem (pokud je uvedeno):

5. datum nabrání stížnosti pracovníky:

6. kým byla stížnost podána

- jméno a příjmení stěžovatele (pokud není stížnost anonymní):

.....

- o koho se jedná (např. uživatel sociální služby, soused atd.):

.....

7. komu byla stížnost postoupena = kdo stížnost vyřizuje:

.....

8. popis způsobu prošetření stížnosti a vyvození závěrečného stanoviska:

nezapomínejte, prosím, vše doložit v očíslovaných přílohách tohoto protokolu – viz postup níže:

- *krok 1: nabrání stížnosti a její postoupení řediteli organizace*
- *krok 2: ředitel organizace si vyžádal písemné vyjádření od pracovníka xy k předmětu stížnosti – viz příloha č.1*



- *krok 3:ředitel organizace si vyslechl stanovisko pracovníka, spolupracujícího s pracovníkem xy v předmětu stížnosti – záznam viz příloha č. 2*
- *atd. až do finálního stanoviska*

9. kdy bylo vyřízení stížnosti stěžovateli předáno (datum):

10. jakou formou bylo vyřízení stížnosti předáno (zaškrtněte, prosím, zvolený způsob):
odpověď na stížnost/její vyřešení musí být stěžovateli/jeho zástupci předáno/zprostředkováno písemnou formou

- osobně předána stěžovateli/jeho zástupci (oproti podpisu)
- zaslána papírovou poštou (formou doporučeného dopisu)
- zaslána stěžovateli/jeho zástupci e-mailem
- v případě anonymní stížnosti vyvěšena na nástěnce ve veřejně přístupné zóně kanceláře příslušné sociální služby, a to po dobu 30 dnů

11. podpis vedoucího příslušné sociální služby stvrzující to, že **zajistil**, aby byla stížnost kompletně vyřízena v souladu se SKSS č. 7:

.....