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

**Protokol o vyřízení stížnosti**

**sociální služba Terénní Program**

1. evidenční číslo stížnosti (= evidenční číslo odpovědi na stížnost):
2. kdo stížnost nabral - jména a podpisy pracovníků:

**Pracovník 1**

Jméno a příjmení: ………………………………………………...............................…………………………

Podpis: .............................................................................

**Pracovník 2**

Jméno a příjmení: ………………………………………………...............................…………………………

Podpis: .............................................................................

1. stížnost je (zaškrtněte to, co platí): anonymní neanonymní
2. datum, kdy byla stížnost sepsána stěžovatelem (pokud je uvedeno):
3. datum nabrání stížnosti pracovníky:
4. kým byla stížnost podána
   * jméno a příjmení stěžovatele (pokud není stížnost anonymní):

...............................................................................................................................................

* + o koho se jedná (např. klient sociální služby, soused atd.):

...............................................................................................................................................

1. komu byla stížnost postoupena = kdo stížnost vyřizuje:

......................................................................................................................................................

1. 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*

1. kdy bylo vyřízení stížnosti stěžovateli předáno (datum): xxxxx
2. 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

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

......................................................................................................................................................