



### **Vyřizování stížností:**

Kdokoliv má možnost podat stížnost na poskytování služby. Klient nebo ten, koho si klient zvolí, má možnost stěžovat si na poskytování služby, aniž by se tato skutečnost negativně odrazila do spolupráce s klientem. Stěžovatel má právo zvolit si zástupce, který ho bude v postupu řešení stížnosti zastupovat.

Klienti jsou informováni o způsobech podávání stížností na začátku spolupráce klíčovým pracovníkem.. Další osoby mají možnost seznámit se s postupem podávání stížností prostřednictvím informací vyvěšených na nástěnce v prostorách pobočky.

### **Způsoby podání stížností:**

- osobně nebo písemně vedoucímu nebo sociálnímu pracovníkovi
- písemně do schránky, která je za tímto účelem zřízena a pověšena v budově
- písemně krajskému úřadu karlovarského kraje, který vydal pověření sociálně právní ochrany

Jedná-li se o písemnou stížnost, je vyřízena nejpozději do 30 dnů od jejího doručení písemnou formou, ve zvlášť obtížných případech je lhůta prodloužena na 60 dní.

Pokud je stížnost anonymní, její vyřešení bude vyvěšeno na nástěnce v prostorách vstupu do kanceláře organizace.

Jedná-li se o ústní stížnost, je proveden se stěžovatelem záznam, kde je uvedena adresa, na kterou má být vyrozumění o vyřízení stížnosti zasláno.