



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost



Obrázkový manuál pro podávání stížností



Služby podpory bydlení v Moravské Třebové
Komenského 1663/50b
571 01 Moravská Třebová
telefon: 464 629 615

SKP-CENTRUM, o.p.s.
Jungmannova 2550
530 02 Pardubice



Nebyla
dodržena vaše
práva?



Nejste
spokojen se
službou?



Vadí vám
chování
pracovníka?



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

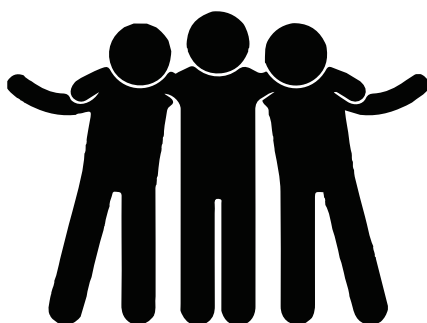


Nejste spokojeni s poskytováním naší služby?
Nebojte se na nás obrátit.

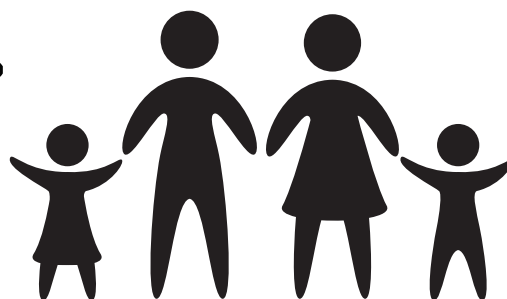
Kdo si může stěžovat?



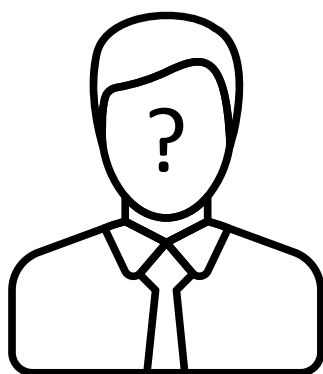
1) Vy



2) kamarád



3) rodina



4) anonym

nebo kdokoliv jiný

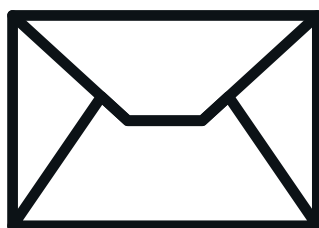


Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost



Jakým způsobem podat stížnost?

1) písemně (e-mail, dopis, formulář)



2) ústně (telefonicky, přímý kontakt)

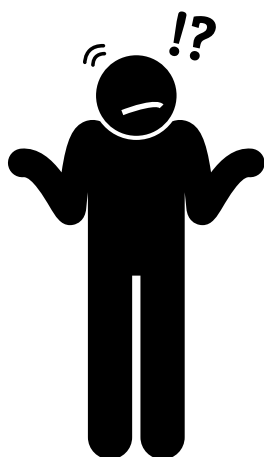




Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost



Jak/komu předat stížnost?



- 1) Vložením do schránky stížností/poštovní schránky
- 2) Předáním kterémukoliv pracovníkovi služby
- 3) Koordinátorovi služby
- 4) Vedoucímu divize
- 5) Řediteli SKP-CENTRUM, o.p.s.
- 6) Metodikovi sociální práce
- 7) Předsedovi správní rady





Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost



Vyřízení stížností

Každou stížnost vyřizují sociální pracovníci nebo koordinátor.

Stížnost se vyřídí nejpozději do 30 dnů od podání.



Ke každé stížnosti se pracovník vyjádří.



Anonymní stížnost se vyvěsí na nástěнку v poradní místnosti po dobu 14 dnů.



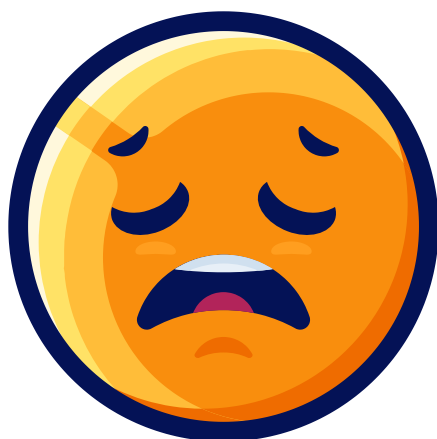


Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost



Opakovaná stížnost

Opakuje-li se vaše stížnost, poskytovatel přezkoumá, zda původní stížnost byla správně vyřízena a o výsledku podá stěžovateli zprávu.



Je-li zjištěno pochybení v šetření stížnosti, postupuje se jako u stížnosti, která opakovaná není.

Pokud stěžovatel podá stejnou stížnost již potřetí, není nutno stížnost znovu prošetřovat.



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost



Pokud nebudete spokojeni s vyřízením vaší stížnosti
popř. opakované stížnosti, můžete se obrátit
například na:

Městský úřad Moravská Třebová



náměstí T.G.Masaryka 29
571 01 Moravská Třebová
telefon: 461 353 III

Veřejného ochránce práv



Údolní 39
602 00 Brno
telefon: 542 542 III