***Metodický postup podávání a řešení stížností na kvalitu, a nebo způsob poskytování sociální služby***

1. Uživatel, nebo jeho opatrovník či zákonný zástupce, klíčový pracovník uživatele mohou podat stížnost na kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb, aniž by tím byli jakýmkoli způsobem ohroženi.
2. Uživatel si může stěžovat přímo u poskytovatele sociální služby:
3. Ústně u klíčového pracovníka a nebo jiného službu konajícího pracovníka, který stížnost zaznamená a předá vedoucí Chráněného bydlení
4. Písemně
5. Anonymně do schránky (k tomuto účelu je určena poštovní schránka, která se každý den vybírá pracovníkem)
6. Všechny stížnosti jsou evidovány v knize stížností, uložené u vedoucí Chráněného bydlení.
7. Stížnost je projednána nejpozději do 15 dnů a o projednání, opatření stížnosti je proveden zápis.
8. Stěžovatel je do 20dnů obeznámen s výsledkem řešení stížnosti písemnou formou.

Platné dne 1.1.2021

Na Velehradě dne 1.1.2021

Vedoucí chráněného bydlení