

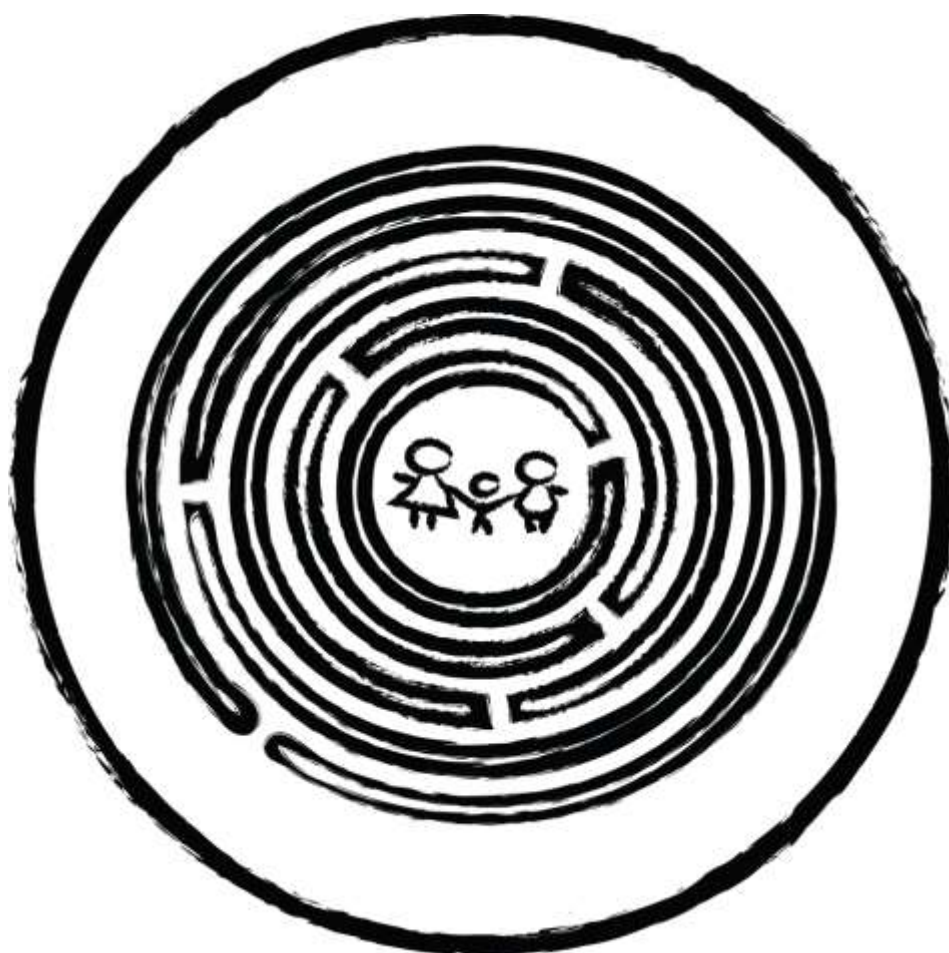
FARNÍ CHARITA

Dvůr Králové nad Labem

od roku 2004 poskytujeme pomoc všem, kteří ji potřebují

Průvodce poskytování sociálně aktivizační služby

Klub Labyrint



Vážení, dostává se vám do ruky průvodce poskytováním služby pro rodiny s dětmi, kde naleznete základní informace o službě. Obsah vychází ze standardů kvality sociálních služeb a pravidel, kterými se služba řídí.

Tento materiál necht' vám poslouží jako příručka pro orientaci v pojmech, postupech i chodu služby a případnému osvětlení, jak by mohla vypadat naše spolupráce s vaší rodinou.

Sociálně aktivizační služba (SAS) Klub Labyrint při Farní charitě Dvůr Králové nad Labem poskytuje služby již od roku 2013.

OBSAH

OBECNÉ INFORMACE O SLUŽBĚ SAS	4
KDY A KDE JE SLUŽBA POSKYTOVÁNA	8
CO UDĚLAT, KDYŽ CHCI VYUŽÍT SLUŽBU	8
JAK SLUŽBA PROBÍHÁ	10
OCHRANA PRÁV KLIENTŮ	11
PRÁVA A POVINNOSTI.....	12
KDY JE MOŽNÉ SLUŽBU UKONČIT	14
NOUZOVÉ A HAVARIJNÍ SITUACE.....	15
MOŽNOST SI STĚŽOVAT.....	17

OBECNÉ INFORMACE O SLUŽBĚ SAS

Poslání

Podpora rodin s dětmi při zvládnání obtížných situací, které nedokáží vlastními silami překonat.

Jedná se zejména o pomoc a podporu v situacích:

- péče o děti a jejich výchova; komunikace mezi členy rodiny; vedení domácnosti; bydlení; finance; zlepšení rodičovských kompetencí; škola; zaměstnání,...

Cílová skupina

Rodiny s dětmi do 18 let v obtížné situaci s bydlištěm v Královéhradeckém kraji, primárně na Královédvorskú.

Cílovou skupinou jsou rodiny s dětmi v obtížné životní situaci. Jedná se o rodiny, které mají vztahové problémy (neshody rodičů s dětmi nebo vzájemně mezi sebou, popř. mezi jinými rodinnými příslušníky), finanční problémy (závislost na sociálních dávkách, nezaměstnanost), potíže s bydlením (neodpovídající, nestálé apod.) a nejsou schopni řešit svoji situaci samostatně a nemají se na koho obrátit o pomoc (např. slabé rodinné vazby, nedůvěra k institucím, chybí vlastní zdroje nebo je neumí využít).

Rodinou jsou myšleny rodiče samoživitelé a rodiny s alespoň 1 nezletilým dítětem.

Nepracujeme s jednotlivci, bezdětnými páry a páry s dospělými dětmi.

Kapacita služby

V ambulanci může být pracováno v jeden okamžik maximálně s 1 rodinou.

V terénu může být pracováno v jeden okamžik maximálně se 3 rodinami.

Služba může být sjednána u ambulantní a terénní formy služby dohromady pro maximálně 25 rodin.

Cíle

1. Rodina neprohlubuje svoji obtížnou situaci

- našim cílem je pomoci rodinám stabilizovat jejich životní situaci, aby nedocházelo k jejímu zhoršení

2. Rodina posílí své kompetence k řešení obtížných situací

- cílem je podporovat rodiny a její jednotlivé členy v osvojení či posílení vědomostí, dovedností, schopností a postojů (souhrnně kompetencí), které jim pomohou lépe obstát v každodenním životě. Společně hledáme možné zdroje, které by mohli pro zlepšení své situace využít. Na posilování kompetencí pracujeme způsoby, kterou jsou nejpřínosnější a nejvhodnější s ohledem na věk, individuální potřeby a přání klienta (klientem je myšlena celá rodina i její jednotlivé členové).

Zásady služby

Individuální přístup (každému dle jeho potřeb)

Aktivizace klientů (motivace ke změně i jednoho člena – např. aby rodič posílal dítě do školy, dodržování povinných lékařských prohlídek apod.)

Zapojení členů rodiny (zapojení rodičů, popřípadě dalších členů)

Respekt soukromí (nelezeme do věcí – skříně, lednice, pošta)

Poskytované činnosti dle zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách

1. Výchovné vzdělávací a aktivizační činnosti

Pracovně výchovná činnost s dětmi

Jedná se o práci s dítětem nebo s dětmi, při této činnosti však dochází primárně ke zlepšování kompetencí rodiče či rodičů, aby dané činnosti zvládali v budoucnu s dítětem samostatně.

Pracovně výchovná činnost s dospělými

Například podpora a nácvik rodičovského chování včetně vedení hospodaření a udržování domácnosti, podpora a nácvik sociálních kompetencí v jednání na úřadech, školách, školských zařízeních; přitom alespoň 70 % těchto činností je zajišťováno formou terénní služby. Jedná se o práci s rodiči, kteří jsou vedeni k rozvoji dovedností, které využijí ve svém životě (např. hospodaření s financemi, upevnění vztahu v rodině, pomoc a podpora při získávání pracovních činností apod.).

Nácvik a upevňování motorických, psychických a sociálních schopností a dovedností dítěte

Jedná se o poskytnutí úkonů a nácviků širokého spektra, které vedou k rozvoji dětí, a které využijí ve svém životě, pracovníci by měli pracovat s rodinou jako celkem, činnost bez rodiče je až nejzazší možností.

Zajištění podmínek a poskytnutí podpory pro přiměřené vzdělávání dětí

Rodiče jsou vedeni k vytvoření vhodného místa na vzdělávání a vhodného režimu pro děti (možnost sedět a psát úkoly u stolu, v klidném prostředí bez hluku).

Zajištění podmínek pro společensky přijatelné volnočasové aktivity

Podpora rodičů, aby jejich děti navštěvovaly dostupné kroužky, případná spolupráce s úřady na možnosti zajištění např. dávek apod., jedná se také o dostupnou formu doučování dětí.

2. Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím

Doprovázení dětí do školy, školského zařízení, k lékaři, na zájmové aktivity a doprovázení zpět za přítomnosti rodiče

Doprovázení dětí do školy, školského zařízení, k lékaři,... a zpět v opodstatněných případech, kdy to nemůže zajistit rodič.

3. Sociálně terapeutické činnosti

Socioterapeutické činnosti, jejichž poskytování vede k rozvoji nebo udržení osobních a sociálních schopností a dovedností podporujících sociální začleňování osob

Jedná se o udržení míry samostatnosti, zamezení sociální izolace, podpora k přebírání zodpovědnosti za své jednání, posilování vlastní hodnoty, hledání vnitřních i vnějších zdrojů při řešení situace, budování či upevňování vlastních hranic, získání podpory při řešení situací apod.

4. Pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí

Pomoc při vyřizování běžných záležitostí

Podpora při vyřizování finančních záležitostí jako jsou dávky, přídavky na děti, potřebné doklady, možnost zaměstnání, doprovody k lékařům, soudům, do škol apod.



Pomoc při obnově nebo upevnění kontaktu s rodinou a pomoc a podpora při dalších aktivitách podporujících sociálních začleňování osob

Jedná se o činnosti, kde je klient podporován v kontaktu s užší i širší rodinou, je motivován k zapojení blízkých osob do řešení situací.

KDY A KDE JE SLUŽBA POSKYTOVÁNA

Ambulantní forma

Na adrese Erbenova 2355, Dvůr Králové nad Labem v konzultačních hodinách.

Úterý 8:30 – 12:00; 13:00 – 16:00

Čtvrtek 8:30 – 12:00; 13:00 – 16:00

Mimo uvedené časy po individuální domluvě

Terénní forma

V přirozeném prostředí klientů v rámci Královéhradeckého kraje (primárně na Královédvorskú), jedná se o místo, na kterém se rodina s pracovníkem předem dohodne např. bydliště rodiny nebo jiné smluvené místo např. úřad, park apod.

Pondělí až Pátek 7:00 – 17:00

Úhrada za službu

Služba je poskytována zdarma.

CO UDĚLAT, KDYŽ CHCI VYUŽÍT SLUŽBU

Pokud chcete využívat služeb SAS Klub Labyrint nebo se o ní dozvědět podrobnější informace, sjednejte si schůzku s pracovníkem telefonicky, emailem, nebo se přijďte informovat osobně v konzultačních hodinách.



Na konzultaci vás pracovník seznámí se službou, jejími činnostmi, možnostmi a poskytne vám prostor pro dotazy.

Jednání se zájemcem

Je prvotním krokem pro možnost využití služby SAS Klub Labyrint.

Účelem jednání se zájemce o poskytování sociální služby je zjištění základních informací o zájemci (rodině) a zmapování skutečné sociální situace, aby bylo možné zhodnotit, zda patří do cílové skupiny poskytovatele služby a je možné naplnit jeho očekávání.

Při prvotním kontaktu dojde ke sjednání schůzky v ambulantní formě služby nebo v místě bydliště zájemce, kde je zjišťována nepříznivá sociální situace a na základě toho je se zájemcem sjednána Smlouva o poskytování sociální služby nebo je evidován jako odmítnutý zájemce. Klientem se zájemce stává až po sepsání smlouvy.

Evidence odmítnutých zájemců

Lze odmítnout osoby, které dle zákona o sociálních službách:

- požadují služby, které zařízení neposkytuje
- nespádají do cílové skupiny
- přichází ve chvíli, kdy je plná kapacita služba
- byly ukončeny služby v období předchozích šesti měsíců za porušování

pravidel

Pakliže služba odmítne uzavřít s osobou smlouvu z výše uvedených důvodů, může osobě na její žádost vydat písemné oznámení s uvedením důvodu odmítnutí uzavření smlouvy.

Sepsání smlouvy

Smlouva je písemná, může být i ústní a uzavírána sociálním pracovníkem, který se průběžně ujistí, že zájemce porozuměl veškerým poskytnutým informacím vyplývajících ze smlouvy např. zásadám služby, cílové skupině, způsobu podávání stížností, individuálnímu plánování apod.

Smlouva se sjednává na dobu určitou (max. jeden rok).

Před uzavřením smlouvy a sjednáním služby je nutné upozornit na oznamovací povinnost v případech, které stanovuje § 367 (nepřekážení trestného činu) a §368 (neoznámení trestného činu) trestního zákoníku. Jedná se zejména o oblasti: fyzického týrání, sexuálního zneužívání, zanedbání nebo trestná činnost mladistvých.

JAK SLUŽBA PROBÍHÁ

Služba může probíhat přímo u vás doma nebo v konzultačních hodinách u nás v ambulanci na adrese Erbenova 2355, Dvůr Králové nad Labem, 544 01.

Součástí služby je tzv. individuální plánování, kde si společně s pracovníkem stanovíte, čeho chcete prostřednictvím služby dosáhnout, co byste rádi změnili nebo zlepšili ve vaší situaci. Zvolíte si jakým způsobem a za jaké časové období.

Individuální plán

Klient si stanoví svůj osobní cíl – to je to, čeho chce dosáhnout, jedná se např. o udržení a nepropadnutí do hlubšího sociálního vyloučení, změnu či posun v životě, který klient vnímá jako příznivý. Vychází z nepříznivé sociální situace a je sestaven při uzavírání smlouvy o poskytování sociální služby.

Smyslem individuálního plánování je naplnění osobního cíle klienta.

V jednotlivých krocích stanoveného cíle je uvedeno, jak bude klient postupovat, s čím mu pracovník pomůže, v jakém časovém rozmezí a do kdy je klient schopný krok naplnit.

Vedení dokumentace o klientovi

Dokumentace obsahuje klientova osobní a citlivý data, proto je s nimi zacházeno dle zákonných pravidel. A je získáván písemný souhlas klienta o uchování poskytnutých dat. Při podpisu smlouvy se dle potřeby podepisují i další dokumenty, které souvisí se službou.

Po sepsání smlouvy se zájemce stává klientem a tato skutečnost je evidována v elektronické databázi, kam je nadále zaznamenávám průběh spolupráce. Klientovi je vytvořena složka v elektronické databázi i fyzická složka umístěná v uzamykatelné skříni v kanceláři pracovníků. Klient může do databáze i fyzické složky s pracovníkem nahlížet a je mu na vyžádání přístupná. Databáze však není přístupná nikomu cizímu.

OCHRANA PRÁV KLIENTŮ

SAS Klub Labyrint ve své činnosti respektuje základní lidská práva klientů.

Každý pracovník dbá na dodržení Listiny základních práv a svobod, jedná v souladu s právními předpisy ČR a Kodexem Charita ČR.

Při sjednávání smlouvy je každá zájemce seznámen se svými právy pro využívání služby:

- právo na zachování lidské důstojnosti, osobní cti, dobré pověsti a ochrany jeho jména

- právo na informace

- právo vyjádřit své potřeby, přání, názory, postoje a rozhodnutí

- právo na listovní tajemství, tajemství jiných písemností a záznamů

- právo nedotknutelnosti obydlí

- právo na mlčenlivost

- právo odmítnout nabízenou službu nebo odstoupit od poskytované služby

i bez uvedení důvodu

- právo podat stížnost

- právo na bezplatnou pomoc
- právo zákonného zástupce na informace o svém nezletilém dítěti

PŘÁVA A POVINNOSTI

Práva klienta

- nahlížet do své složky, která mu byla vytvořena. Tato složka je umístěna v uzamykatelné skříni kanceláři pracovníků a také v elektronické databázi PePa
- ukončit výkon služby bez udání důvodů (s vědomím vlastního rizika, které může odstoupení přinést)
- stěžovat si

Povinnosti klienta

- v době sjednaných návštěv být přítomen v místě bydliště či na sjednaném místě nebo se předem omluvit a domluvit nový termín
- v čas se dostavovat na sjednané schůzky do ambulance nebo se předem omluvit (důvodem může být např. návštěva lékaře, úřadu práce, úmrtí v rodině, hospitalizace,...) a domluvit nový termín
- realizovat svůj individuální plán a spolupracovat s klíčovým pracovníkem
- ohlásit pracovníkovi zásadní změny, které se týkají poskytování služby (stěhování, ztráta bydlení, odebrání dítěte z rodiny)
- v případě podezření na nakažlivou infekční nemoc nebo jiné parazity v rodině informovat pracovníka o této skutečnosti (např. žloutenka, štěnice, svrab,...)
- zajištění bezpečného prostoru v místě bydliště tzn. zajistit zvířata, aby nedošlo ke zranění pracovníka

Možnost ukončení služby pro porušování práv a povinností klienta

- při opakovaném (3x za sebou) bezdůvodném zrušení schůzek bez předchozí omluvy, kdy klient nechce pracovat na svém cíli a ani nechce svůj cíl změnit

- při napadení pracovníka nebo i pokusu o jeho napadení
- pokud je klient opakovaně za dobu poskytování služby agresivní vůči pracovníkovi
- pokud je s klientem opakovaně za dobu poskytování služby řešeno zajištění zvířete a prostor pro pracovníka stále není bezpečný

Práva pracovníka

- neposkytnout službu pokud bude klient agresivní
- neposkytnout službu pokud bude klient zjevně pod vlivem návykových látek a nebude schopen vnímat a zároveň sdělovat informace, které se vztahují k řešení jeho nepříznivé soc. situace
- odvolat schůzku z vážných důvodů (nemoc, nevolnost, nouzové situace na pracovišti, nepojízdné vozidlo,...) a sjednat nový termín schůzky
- odvolat schůzku v rodině, kde není vytvořeno bezpečné prostředí (výskyt infekčních onemocnění, nebezpečných nezajištěných zvířat,...) a sjednat nový termín schůzky

Povinnosti pracovníka

- poskytnout kvalitní a odbornou službu
- vést dokumentaci o každém klientovi
- přijímat stížnosti na poskytování služby a předat je odpovědnému vedoucímu, který ji vyřídí
- dodržovat mlčenlivost o údajích klienta, výjimkou je zákonní oznamovací povinnosti

Změna práv a povinností

Aktuální práva a povinnosti dostane každý klient již při jednání se zájemcem před sjednáním smlouvy v tomto průvodci.

Při změně práv a povinností je pracovník povinen seznámit klienta se změnami a předat mu je v písemné formě a to minimálně 14 dní před tím než práva a povinnosti vejdou v platnost.

Aktuální práva a povinnosti lze najít také v kontaktní místnosti ambulantní formy služby na adrese Erbenova 2355, Dvůr Králové nad Labem).

KDY JE MOŽNÉ SLUŽBU UKONČIT

K ukončení smlouvy o poskytování sociální služby může dojít jak ze strany klienta i poskytovatele:

- písemnou dohodou stran s konkrétním termínem ukončení smlouvy
- ze strany klienta lze smlouvu ukončit kdykoli (ideálně písemně) bez udání důvodů. Smlouva je ukončena dnem doručení písemnosti poskytovateli. V případě uzavření ústní smlouvy není vyžadována písemná forma.

- naplněním stanoveného individuálního plánu, kdy s klientem není sjednána další zakázka, s níž mu může naše služba pomoci

- při napadení pracovníka klientem, může dojít k okamžitému ukončení poskytování služby

- při porušování práv a povinností uvedených v tomto Průvodci poskytování sociálně aktivizační služby Klub Labyrint písemnou formou od poskytovatele. S výpovědní lhůtou 7 dnů po odeslání. (Např. odeslání výpovědi poskytovatelem 17. 10. 2018, výpovědní doba běží do 24. 10. 2018 a smlouva je ukončena 25. 10. 2018)

- ukončením činnosti poskytovatele

- uplynutím sjednané doby

NOUZOVÉ A HAVARIJNÍ SITUACE

Požár

Klient při požáru volá “hoří“, opouští oblast požáru a případně společně s pracovníkem domlouvá zajištění hasičů na tel. 150. Prioritou je vždy záchrana lidských životů.

Úraz pracovníka nebo jiná příhoda vyžadující první pomoc

Klient se dle možností pokusí poskytnout první pomoc nebo přivolá další osoby, které se pohybují v místě, případně zavolá na tísňovou linku 112. O situaci informuje vedoucí služby na čísle 730 595 793, nebo vedoucí sociálního úseku na telefonu 736 501 521. Pokud by úraz pracovníka byl smrtelný, zavolá klient opět lékařskou službu na čísle 155.

Únik plynu, porucha vodovodu nebo elektrické sítě

Klient oznámí pracovníkovi, že došlo k jedné z výše zmíněných událostí a dbá jeho pokynů např. opuštění prostor služby. Pokud klient ví, kde se nachází uzávěr vody nebo elektřiny či plynu v domácnosti, zavře přívod. Následně společně s pracovníkem opustí prostory a kontaktuje tísňovou linku 112.

Klient pod vlivem návykových látek

Pokud je klient zjevně pod vlivem návykových látek jako drogy nebo alkohol (je z něho cítit alkohol, marihuana apod.) pracovník musí zhodnotit, zda je klient schopen vnímat a zároveň sdělovat informace, které se vztahují k řešení jeho nepříznivé sociální situace. V případě pozitivního vyhodnocení je možné schůzku uskutečnit nebo si domluvit jiný náhradní termín schůzky. V opačném případě se pracovník s klientem rozloučí. Odmítá-li klient opustit prostory služby i přesto, že mu bylo sděleno, že se schůzka neuskuteční, může být upozorněn na to, že

bude volána policie. V případě, že klient odmítá i nadále prostory služby opustit, je situace řešena za podpory policie.

Pracovník se nedostaví na sjednanou schůzku

Pracovník je povinen klienta informovat o zrušení schůzky, případně větším zpoždění (nad 15 minut). Pokud klient opakovaně nezvedá pracovníkovi telefon, zašle mu pracovník SMS zprávu. (Klient je povinen poskytnout aktuální telefonický kontakt, aby bylo možné ho v případě potřeby kontaktovat). Pokud se pracovník nedostaví ve sjednaný čas na schůzku bez omluvy, klient počká po dobu 15 minut v místě bydliště. (Z důvodu nepředpokládané překážky na cestě apod.). Pokud se pracovník i přesto nedostaví na sjednanou schůzku v daný čas, klient kontaktuje pracovníka telefonicky, případně kontaktuje vedoucí služby na čísle 730 595 793. Pracovník při příští návštěvě klientovi odůvodní nevykonání schůzky. Klient může na pracovníka podat stížnost.

Poškození věci v bydlíšti rodiny

Pokud pracovník neúmyslně poškodí jakoukoliv věc v bytě klienta a nedojde k náhradě na místě, je potřeba informovat vedoucí služby na telefonu 730 595 793, případně vedoucí sociálního úseku na telefonu 736 501 521.

Škodu následně uhradí pojišťovna, se kterou má organizace uzavřenou smlouvu. Pokud by pracovník poškodil věc úmyslně je třeba co nejdříve kontaktovat vedoucí služby na telefonu 730 595 793, případně vedoucí sociálního úseku na telefonu 736 501 521. Na pracovníka je také možnost podat stížnost.

Nemoc klienta

Klient je povinen nahlásit, že trpí nemocí např. chřipka, aby nedošlo k přenosu nemoci na pracovníka/ky, kvůli závažnosti. Pracovník zjistí více informací o dané nemoci a zhodnotí, zda je možné kontakt s rodinou uskutečnit či nikoliv.

Pracovník se event. poradí po telefonu s vedoucím služby a danou situaci společně zhodnotí (např. při lehčím onemocnění jako je rýma je službu možné poskytnout – situace je hodnocena i s rodičem – zda je dítě ochotno v průběhu návštěvy spolupracovat apod.).

Pokud je situace riziková a nemoc je přenosná např. žloutenka, svrab, neštovice, angína a jiné, je služba omezena na dobu, kdy dochází k léčbě dané nemoci. Po úplném vyléčení, nemoc již není přenosnou a nebezpečnou pro pracovníka ani jeho okolí, lze službu opětovně poskytovat. Možnost poskytnutí poradenství ze strany pracovníka – lékaři, instituce apod.

Zajištění zvířete

Pokud je u klientů na pozemku či v bytě pes nebo jiné zvíře, které by mohlo ohrozit bezpečnost pracovníka, pracovníci na tento pozemek nevstupují, vyčkají a kladou důraz na zajištění daného zvířete po dobu terénní schůzky.

Pokud klient odmítne zvíře zajistit, může pracovník vzhledem ke své bezpečnosti odmítnout poskytnout službu. Pokud dojde k pokousání nebo jiného otevřenému zranění pracovníka psem či jiným zvířetem, je majitel zvířete ze zákona povinen nechat zvíře bezprostředně vyšetřit veterinárním lékařem.

MOŽNOST SI STĚŽOVAT

Na co si lze stěžovat

Klienti si mohou stěžovat na kvalitu, způsob poskytování služby, postup chování zaměstnanců i na další okolnosti související s činnostmi SAS Klub Labyrint.

Způsoby podávání stížností

Ústně

- osobně nebo telefonicky vedoucí SAS Klub Labyrint, tel.: 730 595 793,
vedoucí provede písemný záznam

Písemně

- vhozením do schránky před kanceláří v místě poskytování služby
- elektronicky poštou (labyrint@charitadk.cz)
- sms zprávou na výše uvedené tel. číslo vedoucí SAS Klub Labyrint
- dopisem na adresu: Erbenova 2355, Dvůr Králové nad Labem, 544 01

Stížnost může být i anonymní (po-té je řešení stížnosti vyvěšeno na nástěnce u schránky přání a stížností v místě poskytování služby).

Náležitosti stížnosti

Stížnost by měla být srozumitelná. Stížnost může obsahovat i návrh řešení. Stěžovatel má právo, aby mu se stížností někdo pomohl, a může zvolit svého zástupce pro podání i vyřízení stížnosti.

Komu se stížnost podává

Se stížností se lze obrátit hierarchicky na níže uvedená místa, tj. nejdříve na kteréhokoliv pracovníka SAS Klubu labyrint, který předává stížnost vedoucímu SAS Klubu labyrint. V případě, že je klient s vyjádřením vedoucího nespokojen, může se obrátit na ředitele Farní charity atd.

Pracovník SAS Klubu Labyrint	Erbenova 2355, Dvůr Králové nad Labem, 544 01
Vedoucí SAS Klubu Labyrint	Erbenova 2355, Dvůr Králové nad Labem, 544 01 E-mail: labyrint@charitadk.cz tel.: 730 595 793

Ředitelka Farní charity Mgr. Kateřina Hojná	Rooseveltova 315, Dvůr Králové nad Labem, 544 01 E-mail: reditel@charitadk.cz tel.: 491 616 381
Diecézní ředitel v Hradci Králové	Velké náměstí 35, Hradec Králové, 500 01
Krajský úřad-sociální odbor (např. inspekce kvality)	Pivovarské náměstí 1245, 500 03 Hradec Králové

Vyřizování a evidence stížností

Stížnost bude vyřešena do 30 dnů. Pokud se její vyřízení z vážných důvodů prodlouží, zodpovědný pracovník o tom stěžovatele vyrozumí. Vyřizována je i stížnost, která byla shledána neodůvodněnou. Stěžovatel je informován o tom, s jakým výsledkem byla stížnost vyřízena. Pokud vznikla při poskytování služby stěžovateli újma, je třeba ji řešit kompenzací ve formě finančního nebo jiného materiálního plnění by měla mít písemnou podobu.