



Postup pro podání stížnosti

- Stížnost na kvalitu poskytovaných služeb vnímáme jako zpětnou vazbu na naši práci. Využijeme ji k rozvoji kvality služeb.
- Stížnost lze podat osobně i písemně (i anonymně) kterémukoli pracovníkovi služby VOR Jihlava, z. ú. nebo vložit do schránky na stížnosti, náměty a připomínky umístěné v budově organizace na viditelném místě.
- Na každou stížnost odpovíme písemně, a to i na stížnost podanou ústně či anonymně.
- Odpověď bude doručena do 1 měsíce od data podání stížnosti. V případě podání anonymní stížnosti vyvěsíme odpověď na nástěnku u schránky na stížnosti, náměty a připomínky.
- V případě nespokojenosti se způsobem vyřízení stížnosti ze strany poskytovatele, je možné se obrátit na následující orgány či instituce:
- v záležitostech týkajících se registrací sociálních služeb na Krajský úřad Kraje Vysočina <https://www.kr-vysocina.cz/>
- v záležitostech týkajících se kvality poskytovaných služeb na inspekci sociálních služeb Ministerstva práce a sociálních věcí, <https://www.mpsv.cz/cs/19977>
- lidskoprávní organizace jako např. Liga lidských práv, <http://llp.cz/>
- případně na Kancelář veřejné ochránkyně práv, která však není ze zákona oprávněna zabývat se individuálními stížnostmi na kvalitu péče, <https://www.ochrance.cz/>
- Podrobný způsob podávání a vyřizování stížností je zveřejněn na www.vorjihlava.cz