POSTUP PŘI PODÁVÁNÍ A VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ (BERKANA SAS)

1) OSOBNĚ / TELEFONICKY

a) Osobně nebo v zastoupení

Pracovník stížnost zapíše
(Zápis o přijetí stížnosti, Příloha č. 20)
↓
Založí do **Knihy stížností**

b) Telefonicky

724 862 356
731 087 251

Stěžovatel podá stížnost telefonicky
↓
Pracovník zapíše
(Příloha č. 20)
↓
Postupuje jako u písemné stížnosti
↓
S KAŽDOU ZAPSANOU STÍŽNOSTÍ JE SEZNÁMEN VEDOUCÍ SLUŽBY
ŘEŠENÍ NA PORADĚ TÝMU

2) PÍSEMNĚ

a) V listinné podobě

Berkana SAS
Kozinova 299
344 01 Domažlice

Poštovní schránka služby
(vstupní branka)

↓
Předání osobně pracovníkovi
↓
Zaevidování stížnosti
(Zápis o přijetí, Příloha č. 20)
↓
Založení do **Knihy stížností**

b) V elektronické podobě

berkana@berkana-sas.cz
berkanazs@seznam.cz

Pracovník vytiskne a zapíše
(Zápis o přijetí, Příloha č. 20)
↓
Postupuje jako u písemné stížnosti
↓
S každou zapsanou stížností je seznámen **VEDOUCÍ SLUŽBY.**
ŘEŠENÍ: VEDOUCÍ SLUŽBY NEBO NA PORADĚ TÝMU.

3) ANONYMNĚ

V písemné podobě - vhodit do schránky na stížnosti

Pracovník, který schránku vybírá, při nálezu učiní **Zápis o přijetí** (Příloha č. 20)
↓
Založí do **Knihy stížností**

SPOLEČNÝ POSTUP A DŮLEŽITÉ INFORMACE

1. ZAEVIDOVÁNÍ & ZÁPIS
Pracovník učiní **Zápis o přijetí stížnosti** (Příloha č. 20) a založí do Knihy stížností

→

2. PŘEDÁNÍ VEDOUCÍMU
S každou zapsanou stížností je seznámen vedoucí služby

3. ŘEŠENÍ STÍŽNOSTI

a) Vedoucí služby

b) Na poradě týmu

DŮLEŽITÉ INFORMACE PRO STĚŽOVATELE

1. Možnost zvolit NEZÁVISLÉHO ZÁSTUPCE

- Fyzická osoba (příbuzný, přítel...)
- Právnická osoba (občanská poradna...)

2. Podání jinnou osobou bez zmocnění

- Uživatel musí být **UVĚDOMĚN**
- Stěžovatel bude informován **POUZE V NEZBYTNÉM ROZSAHU**