

Postup při šetření stížností v Malyra, s. r. o.

Pokud máte k naší práci připomínky či podněty nebo jste nebyli spokojeni, můžete se na nás obrátit. Vaše námítky a stížnosti budeme řešit následujícím postupem:

1 Ústní námítky, stížnosti

- 1.1 Ústní podněty, námítky a stížnosti jsou oprávněni přijímat všichni zdravotničtí pracovníci a sociální pracovníci. Dotazy, podněty a stížnosti, které je možno vyřídit ústně, se vyřizují ihned. O podnětu, námitce či stížnosti a také o způsobu řešení (pokud byl problém řešen) je informován vedoucí pracoviště.
- 1.2 Zaměstnanec může odkázat stěžovatele na vedoucího pracoviště, který je stížnost oprávněn řešit na místě bezprostředně nebo sepsat se stěžovatelem o stížnosti zápis.

2 Písemné stížnosti

- 2.1 Písemná stížnost, kterou stěžovatel podá vedoucímu zaměstnanci pracoviště, musí být na pracovišti archivována. Písemné vyjádření k písemné stížnosti je vedoucí pracoviště povinen zaslat stěžovateli do 30 dnů od podání stížnosti. V případě prodloužení doby šetření stížnosti musí být stěžovatel o tom do 30 dnů informován.
- 2.2 Stěžovatel je oprávněn podat stížnost k rukám vedení Malyra, s. r. o. Tyto stížnosti se zásadně přijímají v písemné formě. V případě, že je stížnost podávána ústně, musí být sepsána v písemné podobě. Ve výjimečných případech je osobně podávaná stížnost řešena osobně ředitelkou Malyra, s. r. o.
- 2.3 Na vedení Malyra, s. r. o., jsou šetřeny pouze písemné stížnosti, včetně stížností elektronických, které musí obsahovat identifikační údaje stěžovatele: jméno, příjmení a kontaktní údaje pro zaslání odpovědi – adresu, e-mail.
- 2.4 Veškerá agenda ohledně stížnosti musí být archivována.

3 Postup při šetření stížnosti podané k rukám vedení Malyra, s. r. o.

- 3.1 Písemná stížnost je evidována asistentkou ředitelky.
- 3.2 Stížnost je předána vedoucím zaměstnancům pracoviště (podle charakteru stížnosti), kterého se stížnost týká.
- 3.3 Vedoucí pracoviště, eventuálně i osoba, které se stížnost týká, podají do 1 týdne písemné vyjádření ke stížnosti.
- 3.4 Podle charakteru stížnosti jsou asistentkou ředitelky předány podklady ke stížnosti a návrh na odpověď a řešení ředitelce Malyra s.r.o.
- 3.5 Stěžovateli je do 30 dnů od doručení stížnosti zaslána písemná odpověď, a to formou poštovní zásilky, nebo prostřednictvím e-mailu pokud byla i stížnost podaná elektronicky. V případě prodloužení doby šetření stížnosti musí být stěžovatel o tom do 30 dnů informován.