

Postup pro vyřizování připomínek a stížností

Zpracoval/a: Eva Jägerová, DiS.

dne: 1. 6. 2017

Schválila: Mgr. Jana Koptíková

dne: 1. 6. 2017

Rozsah působnosti: - všichni zaměstnanci společnosti Mgr. Jana Koptíková –
Privátní sestra (IČO: 06049427)
- všichni klienti

ÚVOD

Tento Postup pro vyřizování stížností a připomínek je stanoven za účelem spokojenosti klientů a nástrojem pro zlepšování a zefektivnění našich služeb a zvyšování jejich kvality. Dbejte, prosím, následujících pokynů.

Při vyřizování připomínek a stížností důsledně dodržujeme ochranu osobních údajů všech zúčastněných, postupujeme v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů.

VYŘÍZENÍ PŘIPOMÍNEK A STÍŽNOSTÍ

Vaše připomínky a stížnosti (dále jen PaS) vyřizuje vedoucí pracovník společnosti Mgr. Jana Koptíková – Privátní sestra.

Doba pro vyřízení PaS je 30 (slovy: třicet) kalendářních dní od jejich přijetí. V případě doložení potřebných údajů se doba pro vyřízení prodlužuje, tj. 30 kalendářních dní od přijetí doložených údajů.

FORMA PODÁNÍ PŘIPOMÍNEK A STÍŽNOSTÍ

PaS je možné podat pouze písemně na adresu společnosti Privátní sestra: **Mgr. Jana Koptíková, Blatnice 194, 330 25 Blatnice** nebo formou e-mailu: **privatnisestra@email.cz**

OBSAH PŘIPOMÍNEK A STÍŽNOSTÍ

Pro rychlé vyřízení stížnosti věnujte zvýšenou pozornost obsahu PaS. Při nedodržení určeného obsahu budete písemně vyzváni k doplnění údajů a v tomto případě se doba pro vyřízení prodlužuje.

PaS musí obsahovat tyto údaje: jméno, příjmení a adresa stěžovatele, jméno a příjmení klienta, kterého se PaS konkrétně týká, jméno a příjmení odborné pracovnice, které se PaS konkrétně týká, předmět stížnosti, datum sepsání PaS, stručný a srozumitelný popis PaS, v případě papírové formy podpis stěžovatele.

ZÁVĚR

Všechny PaS a jejich vyřízení budou evidovány v Knize připomínek a stížností spolu s veškerou související korespondencí a dokumentací a jejich postupem vyřízení.