

Abstrakt

Diplomová práce je zaměřena na vyřizování stížností v organizacích poskytujících sociální služby. Proces vyřizování stížností je v práci pojímán jako proces, který je-li v rámci organizace vhodně nastaven a koordinován, může být užitečný ve zkvalitňování poskytovaných služeb. Práce shrnuje odborné teoretické poznatky v oblasti vyřizování stížností, popisuje české legislativní ukotvení práce se stížnostmi a nabízí přehled možných procesů, postupů, pravidel a praktik, které mohou být v praxi využity. Praktická část práce je zaměřena primárně na vyřizování stížností v oblasti poskytování tlumočení českého znakového jazyka. Součástí diplomové práce je kvalitativní výzkum, v rámci kterého je detailně diagnostikován proces vyřizování stížností ve zvolené organizaci. Výsledky výzkumu obsahují navržené možnosti postupů a doporučení, která mohou organizaci pomoci při zefektivnění procesu vyřizování stížností a zároveň mohou být inspirací pro organizace, které jsou otevřené kritickému přístupu k vlastním způsobům vyřizování stížností a případnému zavádění změn.