

ODVOLÁNÍ PROTI VYŘÍZENÍ STÍŽNOSTI



V případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti se může stěžovatel obrátit na nadřízený orgán poskytovatele nebo instituce sledující dodržování lidských práv.



Sociální služby města Pardubic
Ředitelství-sídlo statutárního zástupce
Kpt. Jaroše 726
531 81 Pardubice
tel.: 466 614 229
e-mail: info@ssmpce.cz



Magistrát města Pardubic
Zřizovatel příspěvkové organizace Sociálních služeb
města Pardubic
Magistrát města Pardubic
Pernštýnské nám. 1
530 21 Pardubice
tel.: 466 859 111
e-mail: podatelna@mmp.cz

Veřejný ochránce práv

Kancelář Veřejného ochránce práv
Údolní 39
602 00 Brno



Český helsinský výbor

Štefánikova 21
150 00 Praha



Další informace lze získat u vedoucí zařízení a v neposlední řadě ve Standardu č. 7, Stížnost na kvalitu nebo způsob poskytování.

Sociální služby města Pardubic

Denní stacionář Slunečnice, Artura Krause 1995, Pardubice 530 02

PRAVIDLA PRO PODÁVÁNÍ A VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ V DENNÍM STACIONÁŘI SLUNEČNICE



Denní stacionář Slunečnice vnímá stížnost jako zpětnou vazbu a důležitý zdroj informace, díky níž může zkvalitňovat poskytované služby. Podání stížnosti vede k zamyšlení, zda způsob poskytované služby nelze změnit či zlepšit. Funguje také jako nástroj ochrany uživatelů stacionáře.

NA CO SI JE MOŽNÉ STĚŽOVAT



na kvalitu nebo způsob poskytování služby,
na chování a pracovní činnost zaměstnanců
nebo na cokoliv jiného co se Vám nelíbí.



KDO JE OPRÁVNĚNÝ PODAT STÍŽNOST

-  uživatel služby,
-  opatrovník uživatele,
-  osoba blízká uživateli,
-  uživatelem zvolený zástupce pro podání a vyřizování stížnosti či jiná nezávislá osoba hájící zájmy uživatele služby,
-  jakýkoliv občan.

JAKOU FORMOU MŮŽE BÝT STÍŽNOST PODÁNA

-  **ÚSTNĚ**
osobně,
telefonicky.



-  **PÍSEMNĚ**
poštou,
osobním předáním,
vložením do schránky stížností,
elektronicky.



Stížnost může být podána i anonymně prostřednictvím schránky stížností.

OPRÁVNĚNÁ OSOBA K VYŘÍZENÍ STÍŽNOSTI

-  vedoucí zařízení popřípadě zástupce: Mgr. Štěpánka Hrdinová tel.: 736 757 702, e-mail: slunecnice@ssmpce.cz,
-  ředitel Sociálních služeb města Pardubic: Ing. Petr Krejčí tel.: 602 348 294, e-mail: info@ssmpce.cz.

JAKÝM ZPŮSOBEM BUDE STÍŽNOST VYŘIZOVÁNA

-  Vyřízení stížností probíhá vždy písemně a pro stěžovatele srozumitelnou formou.
-  Stížnost nesmí být na újmu toho, kdo ji podal, ani tomu, v jehož zájmu je podána.
-  Pracovníci přebírající stížnost jsou vázáni mlčenlivostí.
-  Každá stížnost je přijata a zaevidována, je vyřízena nejpozději do 30 dnů od data obdržení. Lhůtu 30 dní od podání stížnosti lze překročit jen ve výjimečných případech pouze se souhlasem ředitele Sociálních služeb města Pardubic. O prodloužení lhůty je stěžovatel písemně informován.
-  Vyřízení anonymní stížnosti je vyvěšeno na nástěnkách po dobu 14 dnů na všech střediscích (mimo kavárny Slunecnice).



