

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. Michaela Müllerová 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 Slunečnice).

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.