

Vnitřní předpis č. 7

Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování služby sociální prevence rané péče ve Středisku rané péče v Pardubicích o.p.s.

- a) **Pravidla pro podávání a vyřizování stížností osob na kvalitu nebo způsob poskytování služby sociální prevence rané péče ve Středisku rané péče v Pardubicích o.p.s. (dále jen „SRP“)**
- b) **Informovanost o podávání stížností a způsobu jejich vyřízení v SRP**
- c) **Záznam a evidence stížností v SRP**
- d) **Informace SRP o možnosti postupu v případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti**

Každý uživatel služby rané péče (dále jen „klient“), jeho zástupce nebo jakákoliv jiná osoba má možnost si stěžovat na kvalitu nebo způsob poskytování služby sociální prevence rané péče. Právo podat stížnost nebo podnět ke zlepšení kvality služby sociální prevence rané péče je součástí ochrany práv klientů této služby. Stížnost je cenným zdrojem informací, které mohou přispět ke zlepšení kvality poskytované služby. Slouží především k odhalení nedostatku v poskytování služby, ke zjištění porušení práv nebo oprávněných zájmů klientů a zamezení opakování nežádoucí situace.

Klient je informován o možnosti podat stížnost, o pravidlech pro podávání a vyřizování stížností osob na kvalitu nebo způsob poskytování služby sociální prevence rané péče, o možnosti zvolit si zástupce pro podání a vyřizování stížnosti a o postupu v případě nespokojenosti s jejím vyřízením již při projednávání Smlouvy o poskytování služby sociální prevence rané péče (dále jen „Smlouva“). Přílohou uzavírané Smlouvy je Metodický průvodce SRP s informací o podávání stížností.

Pojem stížnost, podnět (námět, připomínka) a oprávněná osoba

Stížností se rozumí podání oprávněné osoby (nebo skupiny osob), v němž je napadena kvalita nebo způsob poskytování sociální služby sociální prevence rané péče.

Podnětem (námětem, připomínkou) se rozumí podání takového charakteru, které přináší návrhy na zlepšení kvality služby sociální prevence rané péče a způsobu jejího poskytování. Podněty, náměty a připomínky se nezapisují a neevidují podle pravidel tohoto vnitřního předpisu. Podstatou podnětu, námětu nebo připomínky není porušení práv klienta a povinnosti poskytovatele této služby.

Oprávněná osoba

K podání a vyřizování stížnosti je oprávněn nejen klient služby sociální prevence rané péče, ale v jeho zájmu jakýkoliv jiný nezávislý zástupce (např. rodinný příslušník, popř. jiná fyzická nebo právnická osoba zastupující zájmy klienta), kterého si klient svobodně zvolí.

- a) **Pravidla pro podávání a vyřizování stížností osob na kvalitu nebo způsob poskytování služby sociální prevence rané péče ve Středisku rané péče v Pardubicích o.p.s.**

Každý klient SRP (nebo jakákoliv jiná osoba) má právo podat stížnost na kvalitu nebo způsob poskytování služby rané péče s uvedením jména stěžovatele nebo anonymně formou: ústní, telefonickou, písemnou, elektronickou.



Středisko rané péče v Pardubicích o.p.s.

Bělehradská 389, 530 09 Pardubice

Tel.: 466 641 031, 030, 022, mob.: 736 512 613-6

E-mail: stredisko@ranapece-pce.cz , web: www.ranapece-pce.cz

O ústní i telefonické stížnosti je ředitelem/ředitelkou SRP nebo jinou pověřenou osobou vždy veden písemný záznam.

Každá stížnost je přijata a do 10 kalendářních dnů ode dne doručení je stěžovatel informován o její registraci.

Stížnost je možné vložit do označené schránky umístěné na budově Střediska rané péče v Pardubicích o.p.s., Bělehradská 389, 530 09 Pardubice, vedle bezbariérového vchodu u prodejny Help Centrum. Schránka na stížnosti je vybírána nejméně 1x týdně ředitelem/ředitelkou SRP nebo jinou pověřenou osobou.

Zodpovědnou osobou za evidenci a vyřizování stížností je ředitel/ředitelka SRP. Stížnosti eviduje a vyřizuje písemně ve lhůtě do 30 kalendářních dnů ode dne doručení stížnosti.

Stěžovatel je vyrozuměn písemně o vyřízení stížnosti, vyrozumění je zasláno na adresu stěžovatele doporučeně. U anonymní stížnosti je vyřízení zveřejněno na nástěnce v chodbě SRP po dobu 10 pracovních dnů.

V případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti má stěžovatel právo požádat o přešetření způsobu vyřízení stížnosti předsedu/předsedkyni Správní rady SRP, dále Krajský úřad Pardubického kraje, případně instituci sledující dodržování lidských práv. Kontakty viz níže.

Stěžovatel nebo osoba, v jejímž zájmu byla stížnost podána, nesmí být znevýhodňováni.

V případě potřeby má stěžovatel právo na tlumočnicka. Při jeho zprostředkování je nápomocen ředitel/ředitelka SRP nebo jiná pověřená osoba.

Na pracovní poradě seznámí neprodleně ředitel/ředitelka SRP se stížností ostatní členy rané poradenského týmu včetně vyvození důsledků vyplývajících z řešení stížnosti.

b) Informovanost o podávání stížností a způsobu jejich vyřízení v SRP

Pravidla pro podávání stížností a způsobu jejich vyřízení jsou v písemné podobě k dispozici na těchto místech:

- v kanceláři ředitele/ředitelky SRP
- na nástěnce v chodbě SRP
- na webových stránkách SRP
- v Metodickém průvodci SRP, který je přílohou Smlouvy o poskytování služby sociální prevence rané péče
- poradce rané péče (klíčový pracovník) na vyžádání zajistí dokument k nahlédnutí

Ředitel/ředitelka SRP a poradci rané péče jsou v případě potřeby klienta služby sociální prevence rané péče nápomocni při podávání jeho stížnosti (např. vyhotoví písemný záznam stížnosti, který předloží stěžovateli k podpisu, vysvětlí případné nejasnosti v postupu podávání stížnosti).





Středisko rané péče v Pardubicích o.p.s.

Bělehradská 389, 530 09 Pardubice

Tel.: 466 641 031, 030, 022, mob.: 736 512 613-6

E-mail: stredisko@ranapece-pce.cz, web: www.ranapece-pce.cz

c) Záznam a evidence stížností v SRP

Stížnosti jsou zaznamenávány v Knize stížností na kvalitu nebo způsob poskytování služby rané péče, která je uložena v kanceláři ředitele/ředitelky SRP.

Obsah stížnosti je zaznamenán tak, aby odpovídal tomu, co chtěl stěžovatel sdělit.

Stížnost je vždy evidována pod pořadovým číslem a vyřizována písemně.

Lhůty pro vyřizování stížností – viz Pravidla pro podávání a vyřizování stížností osob na kvalitu nebo způsob poskytování služby sociální prevence rané péče.

Stížnosti se archivují po dobu 10 let v Knize stížností na kvalitu nebo způsob poskytování služby rané péče.

d) Informace SRP o možnosti postupu v případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti

V případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti má stěžovatel právo požádat o přešetření způsobu vyřízení stížnosti Krajský úřad Pardubického kraje, případně instituci sledující dodržování lidských práv - kontakty uvedeny níže.

Kontaktní místa a osoby, ke kterým se může stěžovatel obrátit se svou záležitostí

Středisko rané péče v Pardubicích o.p.s., Bělehradská 389, 530 09 Pardubice

- schránka na podávání stížností
- poradci rané péče
- ředitel/ředitelka Střediska rané péče v Pardubicích o.p.s., případně zástupce ředitele/ředitelky, telefon: 466 640 031, mobil: 736 512 613
e-mail: stredisko@ranapece-pce.cz

Správní rada Střediska rané péče v Pardubicích o.p.s., Bělehradská 389, 530 09 Pardubice

Krajský úřad Pardubického kraje, odbor sociálních věcí, Komenského nám. 125,

532 11 Pardubice, telefon: 466 026 175

Veřejný ochránce práv, Údolní 39, 602 00 Brno, informační linka: 542 542 888,

e-mail: podatelna@ochrance.cz

Český helsinský výbor, Štefánikova 21, 150 00 Praha 5, telefon: 257 221 142, 602 646 940,

e-mail: info@helcom.cz

