

PRAVIDLA PRO PODÁVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

Středisko náhradní rodinné péče, spolek (SNRP), usiluje o kvalitní a respektující poskytování služeb. Pokud nejste spokojeni s našimi službami, postupem organizace nebo jednáním pracovníka, máte právo podat stížnost.

Podání stížnosti nebude mít negativní vliv na poskytování služeb vám ani vašemu dítěti.

Kdo může podat stížnost

Stížnost může podat:

- klient SNRP;
- dítě;
- osoba blízká klientovi;
- jiná osoba jednající v zájmu klienta nebo dítěte.

Při podání nebo projednávání stížnosti můžete využít podporu nebo zastoupení osoby, kterou si sami zvolíte.

Jak můžete stížnost podat

Stížnost můžete podat:

- osobně kterémukoli pracovníkovi SNRP;
- ústně nebo telefonicky;
- e-mailem;
- písemně;
- vhozením do označené schránky na stížnosti u vstupu do SNRP;
- anonymně.

Pokud podáte stížnost ústně nebo telefonicky, pracovník její obsah zaznamená a v případě potřeby vám pomůže s jejím sepsáním.

Také dítě může podat stížnost samostatně nebo s podporou osoby, které důvěřuje. Pracovník mu podle jeho věku, rozumové vyspělosti a individuálních potřeb poskytne potřebnou podporu při podání i při dalším projednávání stížnosti.

Kam můžete stížnost podat

Středisko náhradní rodinné péče, spolek

Jelení 91/7a

118 00 Praha 1

tel.: +420 725 756 505

e-mail: info@nahradnirodina.cz



Vedoucí sociální pracovnice – Bc. Klára Sádková

tel.: +420 774 433 327

e-mail: klara.sadkova@nahradnirodina.cz

Ředitelka SNRP – Jana Grohová, DiS.

tel.: +420 774 921 774

e-mail: jana.grohova@nahradnirodina.cz

Pokud se stížnost týká ředitelky SNRP, můžete se obrátit přímo na:

Předsedkyni Rady SNRP – PhDr. Vědunu Bubleovou

tel.: +420 605 122 834

e-mail: veduna.bubleova@nahradnirodina.cz

Stížnost můžete také vložit do označené schránky na stížnosti umístěné u vstupu do SNRP. Schránku kontrolujeme nejméně jednou týdně.

Stížnost na pracovníka SNRP vyřizuje jeho přímý nadřízený

- Stížnost na pracovníka SNRP vyřizuje vedoucí sociální pracovnice.
- Stížnost na vedoucí sociální pracovníci vyřizuje ředitelka SNRP.
- Stížnost na ředitelku SNRP vyřizuje předsedkyně Rady SNRP.
- Stížnost na kvalitu nebo způsob poskytování služby, která nesměřuje proti konkrétnímu pracovníkovi, vyřizuje ředitelka SNRP.

Pracovník, kterého se stížnost týká, se nepodílí na jejím vyřizování.

Jak a kdy bude stížnost vyřízena

Stížnost bude prošetřena bez zbytečného odkladu, nejpozději do **30 kalendářních dnů** od jejího přijetí.

Ve zvlášť složitých případech, zejména pokud je nutné získat další vyjádření nebo podklady potřebné k řádnému prošetření stížnosti, může být lhůta prodloužena nejvýše na **60 dnů**. O prodloužení a jeho důvodu budete informováni.

O výsledku vyřízení dostanete písemnou odpověď. Písemné vyrozumění obsahuje zejména výsledek šetření, stručné odůvodnění, případná přijatá nápravná opatření a informaci o možnostech dalšího postupu. Pokud stížnost podalo dítě, bude mu výsledek také vysvětlen způsobem odpovídajícím jeho věku a schopnostem.

Opakovaná stížnost není přehlížena. Pokud se týká stejné věci, SNRP ověří, zda důvod stížnosti nadále trvá a zda je třeba přijmout další opatření.

Anonymní stížnosti jsou rovněž prošetřeny, a to v rozsahu, v jakém lze na jejím základě ověřit uvedené skutečnosti. Pokud neuvedete kontakt, nebude možné vás o výsledku vyřízení informovat.

Každá přijatá stížnost je zaznamenána v Evidenci stížností. Dokumentace k jejímu vyřízení je vedena odděleně od běžné dokumentace klientů.



Pokud nejste s vyřízením stížnosti spokojeni

Můžete se obrátit na:

- Předsedkyni Rady SNRP – PhDr. Vědunu Bubleovou

(pokud se nepodílela na vyřízení původní stížnosti)

tel.: +420 605 122 834

e-mail: veduna.bubleova@nahradnirodina.cz

- Ministerstvo práce a sociálních věcí, které provádí inspekci poskytování sociálně-právní ochrany u pověřených osob:

Ministerstvo práce a sociálních věcí

Oddělení výkonu a metodiky akreditací, vzdělávání a inspekcí sociálních služeb, sociální práce a SPOD

Podskalská 19

128 00 Praha 2

e-mail: posta@mpsv.gov.cz

datová schránka: sc9aavg

- Magistrát hlavního města Prahy; podání týkající se postupu pověřené osoby je posuzováno jako podnět a může být předáno k dalšímu posouzení jinému příslušnému orgánu.

Magistrát hlavního města Prahy

Odbor sociálních věcí, Oddělení rodiny a sociální práce

Mariánské náměstí 2

110 01 Praha 1

tel.: 800 100 000

e-mail podatelny: posta@praha.eu

datová schránka: 48ia97h

- Kancelář veřejného ochránce práv a ochránce práv dětí, případně jinou nezávislou instituci:

Kancelář veřejného ochránce práv a ochránce práv dětí

Údolní 39

602 00 Brno

tel.: 542 542 888

e-mail: podatelna@ochrance.cz

datová schránka: jz5adky

Aktuální kontaktní údaje na pracovníky a příslušné instituce jsou pravidelně ověřovány.

Podněty, připomínky a stížnosti vnímáme také jako důležitý zdroj informací pro zlepšování našich služeb.