



## Správa zdravotních a sociálních služeb Cheb

příspěvková organizace  
Pastýřská 4, Cheb 350 02

### **Kontaktní místo poskytující sociální službu:**

Raná péče Krůček

Dřevařská 13, Cheb 350 02 (terénní sociální služba)

Sokolovská 1508, Sokolov 357 01 (zázemí ambulantní služby)



### **Způsob podávání podnětů, připomínek, stížností na kvalitu nebo způsob poskytování Rané péče**

(s doplněním o piktogramy pro zájemce i uživatele)

#### **Obsah**

- podávání a přijímání podnětů, připomínek, stížností
- způsob vyřizování
- odvolací orgány

#### **Podávání a přijímání podnětu, připomínky, stížnosti**

**Na kvalitu nebo způsob poskytování rané péče je oprávněn** si stěžovat **kdokoli**, nejen uživatel (rodič), ale v jeho zájmu i jakýkoliv občan.

- **Uživatel (rodič) má právo si zvolit nezávislého zástupce**, který ho bude při vyřizování stížnosti zastupovat - osoba fyzická (příbuzný, rodinný přítel) nebo právnická, podmínkou je podepsaná plná moc zastupujícího
- **Uživatel (rodič) v případě potřeby, má právo na tlumočníka**

#### **Způsob podání podnětu, připomínky:**

podnět, připomínka nemá charakter stížnosti –

Způsob podání - *ústně* (poradci, vedoucí služby)



**Podnět, připomínka** je řešena na místě (mezi poradcem a osobou, které podnět či připomínku podala). Podnět a připomínky jsou podávány uživatelem (rodičem) zástupci služby nebo jejich rodinnými příslušníky.

Poradce pak provede o podnětu nebo připomínce ze strany uživatelů stručný zápis do Záznamu konzultace.

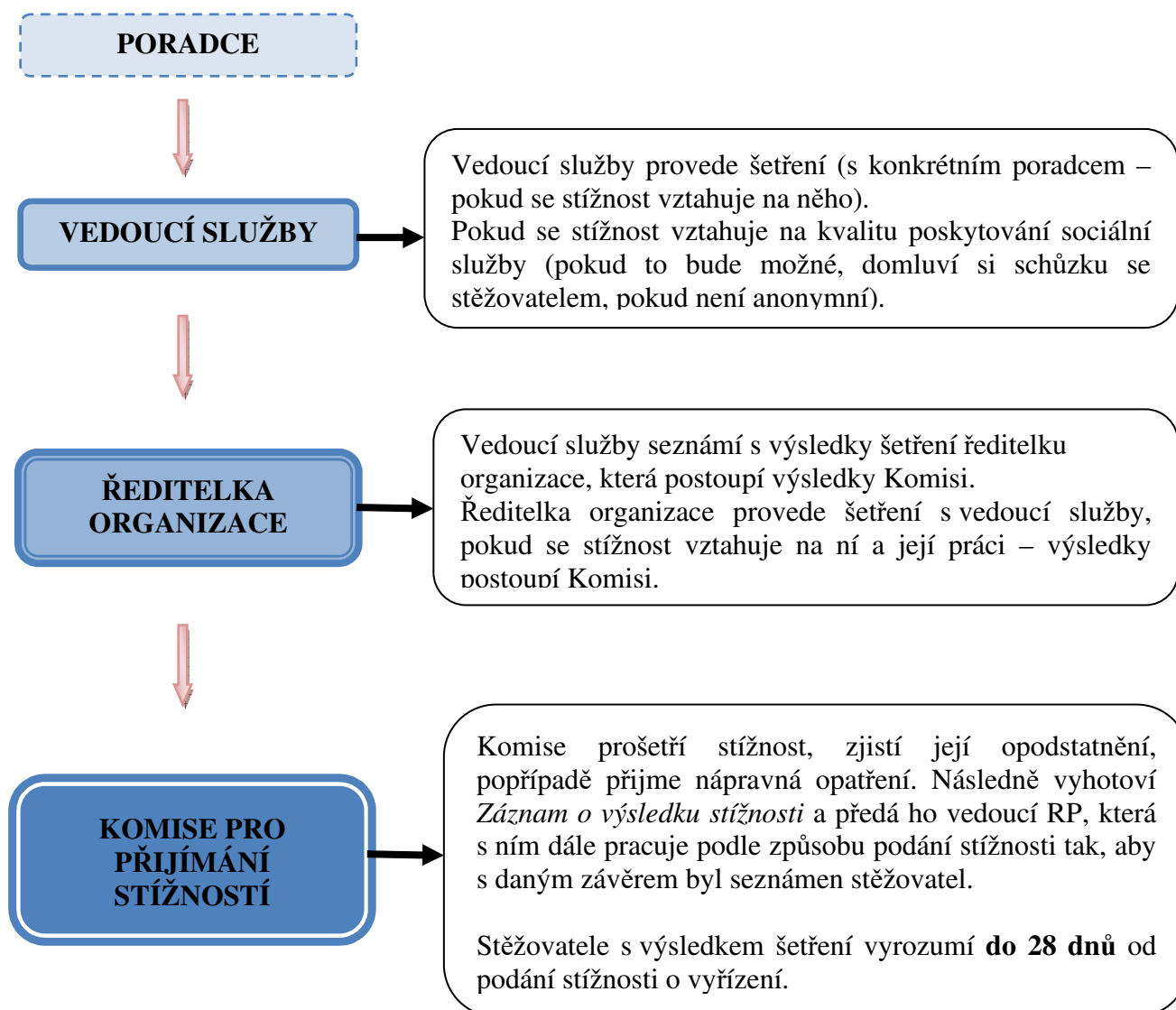
### Způsob podání stížnosti:

Stížnost je podání nebo sdělení, které někdo podá, pokud je předmětem nějaký nedostatek, nesprávné jednání nebo nečinnost sociální služby či osoby, která je zaměstnancem sociální služby RP.

Způsob podání - *ústně, písemně, telefonicky, e-mailem a to i anonymně*



### Způsob vyřizování stížnosti



## Vyrozumění stěžovatele:

Pokud byla stížnost podána ústně



seznámí vedoucí RP s výsledkem šetření popřípadě nápravnými opatřeními stěžovatele.

Pokud byla stížnost podána telefonicky (se znalostí stěžovatele)



seznámí vedoucí RP s výsledkem šetření, popřípadě nápravnými opatřeními stěžovatele a to telefonicky, pokud si tak přál či písemným zápisem pokud stěžovatel udal adresu, na kterou chtěl zaslat písemně závěr z šetření stížnosti.

Pokud byla stížnost podána telefonicky (anonymní stěžovatel)



seznámí vedoucí RP s výsledkem šetření, popřípadě nápravnými opatřeními anonymního stěžovatele, a to umístěním výsledku šetření stížnosti a jejím závěrem na webových stránkách RP - [www.szss-cheb.cz/ranapece](http://www.szss-cheb.cz/ranapece) - /stížnosti a podněty/.

Pokud byla stížnost podána písemně či e-mailem



seznámí vedoucí RP s výsledkem šetření, popřípadě nápravnými opatřeními stěžovatele a to písemně na jeho adresu, e-mail.



Pokud byla stížnost podána písemně (anonymní stěžovatel)



seznámí vedoucí RP s výsledkem šetření, popřípadě nápravnými opatřeními anonymního stěžovatele a to (umístěním závěru šetření stížnosti na webových stránkách RP - [www.szss-cheb.cz/ranapece](http://www.szss-cheb.cz/ranapece) - /stížnosti a podněty/.

### ČL. III Odvolací orgány

**V případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti** je osoba podávající stížnost poučena o možnosti obrátit se k nadřízenému orgánu s podnětem k prošetření postupu při vyřizování stížnosti.

**Odvolací orgány:**

**Městský úřad Cheb**

Odbor sociálních věcí a zdravotnictví  
26. dubna 4, 350 02 Cheb

**Krajský úřad Karlovarského kraje**

Odbor sociálních věcí  
Závodní 353/88, Karlovy Vary – Dvory 360 21

**Ministerstvo práce a sociálních věcí**

Odbor sociálních věcí a zdravotnictví  
Na Poříčním právu 1, Praha 1, 128 01

**Ombudsman - Veřejný ochránce práv**

Údolní 39, Brno 602 00

**Český helsinský výbor**

Jelení 199/5, Praha 1, 118 00

**Tiskopis pro napsání stížnosti** je k dispozici“

- pro veřejnost:
  - u vedoucí rané péče
  - na webových stránkách sociální služby RP
- pro uživatele:
  - je předáván uživateli po podepsání smlouvy



## **Správa zdravotních a sociálních služeb Cheb**

příspěvková organizace  
Pastýřská 4, Cheb 350 02

---

### **Kontaktní místo poskytující sociální službu:**

Raná péče Krůček

Dřevařská 13, Cheb 350 02 (terénní sociální služba)

Sokolovská 1508, Sokolov 357 01 (zázemí ambulantní služby)

## **Stížnost na poskytování Rané péče č.**

Datum podání stížnosti:

Stížnost podává – jméno a příjmení: (NENÍ POVINNÉ)

Stížnost předaná komu:

### **Obsah stížnosti:**

Vaše stížnost bude předána vedoucí Rané péče nebo poradcem ředitelce organizace. Stížnost bude prošetřena a s výsledkem rozhodnutí budete seznámeni do 28 dnů ode dne uvedeného na podání stížnosti.



## **Správa zdravotních a sociálních služeb Cheb**

příspěvková organizace  
Pastýřská 4, Cheb 350 02

---

### **Kontaktní místo poskytující sociální službu:**

Raná péče Krůček

Dřevařská 13, Cheb 350 02 (terénní sociální služba)

Sokolovská 1508, Sokolov 357 01 (zázemí ambulantní služby)

## **Záznam o průběhu šetření stížnosti č.**

Komise pro šetření stížnosti ve složení:

Přizvané osoby:

**Obsah šetření:**

Podpisy zúčastněných osob za sociální službu:

Podpisy ostatních osob, které se šetření zúčastnily:

Datum:



## Správa zdravotních a sociálních služeb Cheb

příspěvková organizace  
Pastýřská 4, Cheb 350 02

---

### **Kontaktní místo poskytující sociální službu:**

Raná péče Krůček

Dřevařská 13, Cheb 350 02 (terénní sociální služba)

Sokolovská 1508, Sokolov 357 01 (zázemí ambulantní služby)

### **Záznam o výsledku stížnosti**

**č.**

Stížnost projednána dne:

Komise šetřící stížnost ve složení::

#### **Opatření plynoucí z podání stížnosti:**

Výsledek stížnosti oznámen komu a jakou formou:

Datum: