**Informace o možnosti podání stížnosti**

**Stížnost**

Každý uživatel má právo stěžovat si na kvalitu nebo způsob poskytování služeb Intervenčního centra pro osoby ohrožené domácím násilím, SKP-CENTRUM, o. p. s. Stížnosti na službu mohou být pro pracovníky IC podnětem ke změně a zkvalitnění služby.

**Pravidla pro vyřizování stížností**

* + Stěžovatel má právo zvolit si nezávislého zástupce, který ho bude při vyřizování stížnosti zastupovat, toto pověření musí být uvedeno v písemné podobě s podpisem stěžovatele.
  + Stěžovatel má právo podat stížnost anonymně.

**Postup podání stížnosti**

* + Stěžovatel má možnost podat stížnost v ústní nebo písemné podobě.
  + Uživatel předá stížnost pracovníkovi IC v písemné podobě. Stížnost lze podat anonymně. V případě, že uživatel služby podá stížnost ústní formou, převede jí pracovník do písemné podoby.
  + V případě, že uživatel nechce podat stížnost přímo do rukou některého z pracovníků IC, má možnost ji zanechat v poštovní schránce u prostor na adrese Erno Košťála 1014. Případně ji může vložit do schránky, která je umístěna v čekárně Intervenčního centra. Pracovník, který stížnost přijímá, předá vyplněný Zápis o přijaté stížnosti a příp. dokumenty od stěžovatele odpovědnému pracovníkovi IC nebo SKP–CENTRUM, o. p. s.

**Pracovníci odpovědní k vyřizování stížností**

* + Odpovědným pracovníkem pro řešení stížností na kvalitu nebo na způsob poskytování služeb Intervenčního centra pro osoby ohrožené domácím násilím je koordinátor IC. V případě jeho nepřítomnosti řeší stížnosti stěžovatelů ředitel společnosti.
  + Směřuje-li stížnost proti konkrétnímu pracovníkovi, vyřizuje ji vždy jeho přímý nadřízený.
  + Stížnosti osob, které zastupují uživatele, se postupují vždy vedoucímu divize SKP-CENTRUM, o. p. s.

**Řešení stížností**

* V případě, že uživatel není spokojen s vyřízením stížnosti koordinátorem IC, může se obrátit na personálně provozního pracovníka SKP-CENTRUM, o. p. s. a dále na metodika sociální práce SKP-CENTRUM, o. p. s.
* Lhůta pro řešení písemných stížností je 14 dnů.
* U podepsané písemné stížnosti je se stanoviskem vždy seznámen stěžovatel služby osobně. Stanovisko stěžovatel obdrží vždy v písemné podobě.
* V případě, že uživatel není spokojen s vyřízením stížnosti ze strany SKP-CENTRUM, o. p. s. může se obrátit na následující instituce:
  + MPSV, Na Poříčním právu 1/376, 128 00 Praha
  + Krajský úřad Pardubického kraje, Odbor sociálních věcí, Komenského nám. 125, Pardubice 53211
  + Magistrát města Pardubic, Odbor sociálních věcí, Pernštýnské nám. 1, 53021 Pardubice, posta@mmp.cz
  + Veřejný ochránce práv, Údolní 39, 602 00 Brno
  + Český helsinský výbor, Štefánikova 21, 150 00 Praha