

Pravidla pro podávání a vyřizování stížností klientů

1. Právo podat stížnost na kvalitu a rozsah poskytovaných služeb, případně na průběh poskytované služby či chování osobních asistentů – zaměstnanců, má každý klient, rodinný příslušník, fyzická či právnická osoba zastupující zájem klienta.

- 1.1 Z podání stížnosti nehrozí klientovi žádné postihy, nevýhody nebo omezení poskytované služby.
- 1.2 Klient má možnost zvolit si nezávislého zástupce pro podání a vyřizování stížnosti, který jedná v jeho zájmu.
- 1.3 Podání stížnosti není považováno za vyjádření nepřátelských postojů stěžovatele vůči poskytovateli.
- 1.4 Stížností klient uplatňuje své právo na vyjádření vlastních názorů na kvalitu nebo způsob poskytované sociální služby.
- 1.5 Stížnosti jsou přijímány jako vyjádření názoru klienta a působí jako zpětná vazba vedoucí ke zkvalitňování poskytované osobní asistence a je cestou k aktivní spoluúčasti klienta.
- 1.6 Stížnost je možné podat i anonymně.

2. Komu lze stížnost podat:

Stížnost mohou přijmout všichni zaměstnanci sociální služby osobní asistence Občanského sdružení Melius, z.s. (dále jen poskytovatel) – osobní asistenti, vedoucí služby osobní asistence, předseda poskytovatele.

- a) Pokud je stížnost podána osobnímu asistentovi je povinen bez zbytečného odkladu (nejpozději do 3 pracovních dnů) předat Zprávu o stížnosti vedoucí služby osobní asistence.
- b) Vedoucí služby osobní asistence předává kopii Zprávy o stížnosti bez zbytečného odkladu (nejpozději do 3 pracovních dnů) předsedovi poskytovatele.
- c) Předseda poskytovatele pověřuje dle obsahu stížnosti vedoucí služby osobní asistence projednáním stížnosti.

Osobní asistent – vedoucí služby osobní asistence – předseda Občanského sdružení Melius, z.s.

Vedoucí služby osobní asistence – předseda poskytovatele

Předseda Občanského sdružení Melius, z.s. – vedoucí služby osobní asistence

3. Formy podání stížnosti:

Stížnost může být podána:

- Osobně v sídle poskytovatele
- Telefonicky
- Písemně v listinné podobě na adresu sídla poskytovatele (v hlavičce dokumentu) nebo do datové schránky poskytovatel: **53b85s2**, s uvedením kontaktní osoby nebo elektronickou cestou.

Stížnost lze podat také anonymně a to:

- Vhozením do schránky před sídlem poskytovatele označené nápisem „Občanské sdružení Melius, z.s.“
- Telefonicky
- Písemně v listinné podobě na adresu sídla poskytovatele (v hlavičce dokumentu) nebo do datové schránky poskytovatele: **53b85s2**, nebo elektronickou cestou.

Kontaktní osoby:

- **Vedoucí služby osobní asistence: Milada Andělová**, tel. 775 555 526, email: milada.andelova@melius.cz
- **Sociální pracovnice: Šárka Lupačová Habrcetlová, DiS.**, tel. 608 519 241, Email: sarka.lupacova@melius.cz
- **Předseda Občanského sdružení Melius, z.s.: Mgr. Karel Julina**, tel. 775 555 524, email: karel.julina@melius.cz

4. Evidence stížností

4.1 K evidenci stížností slouží *Kniha stížností*, která je uložena v kanceláři poskytovatele. Ten, kdo přijal stížnost – vedoucí služby osobní asistence nebo předseda poskytovatele – ji zapíše do *Knihy stížností*. Zápis obsahuje: **den a hodinu přijetí stížnosti**, stručný **popis stížnosti**, hlavní podstatu stížnosti = **na koho nebo na co si** stěžovatel stěžuje, podpis příjemce stížnosti (vedoucí služby osobní asistence, předseda poskytovatele).

4.2 Neprodleně je vedoucí služby osobní asistence vyplněn tiskopis *Zpráva o stížnosti*, který je zároveň v kopii bez zbytečného odkladu (nejpozději do 3 pracovních dnů) předán předsedovi poskytovatele.

5. Kdo projednává stížnosti:

5.1 Na základě *Zprávy o stížnosti* prošetřuje a projednává stížnost nadřízený osoby, proti které stížnost směřuje, nebo nadřízený osoby, která zodpovídá za to, na co si stěžovatel stěžuje.

5.2 Stížnost, jejímž obsahem je stížnost na osobního asistenta, na práci osobního asistenta – prošetřuje a projednává vedoucí služby osobní asistence.

5.3 Stížnost, jejímž obsahem je stížnost na vedoucí služby osobní asistence, na práci vedoucí služby osobní asistence – prošetřuje a projednává předseda poskytovatele.

6. Odpověď na stížnost:

6.1 Je vyhotovena vždy písemně a obsahuje datum projednání, jaká byla přijata nápravná opatření a odůvodnění předloženého řešení.

6.2 Je prokazatelným způsobem doručena k rukám stěžovatele (podpis o převzetí, doručenko).

6.3 Pokud se jedná o anonymní stížnost, je výsledek projednání stížnosti – viz bod 6.1. zveřejněn na webových stránkách organizace: www.melius.cz a to podobu 14 dní.

6.4 Stížnost je zpravidla vyřizována neprodleně. Lhůta pro písemné doručení odpovědi na stížnost je 30 dní od zaevidování do *Knihy stížností*.

6.4 Pokud není stěžovatel spokojen se způsobem vyřízení stížnosti má právo na odvolání. Odvolání bude šetřit a projednávat předseda poskytovatele.

7. V případě nespokojenosti se způsobem vyřízení odvolání stížnosti, je možné se obrátit na orgány státní správy či samosprávy, nebo na organizace sledující dodržování lidských práv s podnětem na prošetření postupu při vyřizování stížnosti.

Kontaktní adresy:

- *Hlavní město Praha, Magistrát hl. m. Prahy, odbor sociální péče a zdravotnictví, Mariánské nám. 2, Praha 1, PSČ 110 01,*
- *Kancelář veřejného ochránce práv, Brno, Údolní 39, PSČ 602 00,*
- *Český helsinský výbor, Štefánikova 21, Praha 5, PSČ 150 00.*