

Pravidla pro podávání a vyřizování stížností

1. Právo podat stížnost na poskytované sociální služby, případně na průběh poskytované sociální služby, práci či chování osobních asistentů, práci či chování ostatních zaměstnanců, má:

- a) osoba, které je nebo byla poskytována sociální služba,
- b) zákonný zástupce, opatrovník nebo podpůrce osoby, které je nebo byla poskytována sociální služba,
- c) osoba blízká, nemůže-li stížnost podat osoba, které je nebo byla sociální služba poskytována s ohledem na svůj zdravotní stav nebo proto, že zemřela,
- d) osoba zmocněná osobou, které je nebo byla poskytována sociální služba,
- e) člen domácnosti osoby, které je nebo byla poskytována sociální služba, oprávněný k zastupování této osoby podle občanského zákoníku,
- f) zaměstnanec poskytovatele sociálních služeb (dále jen „stěžovatel“).

- 1.1 Z podání stížnosti nehrozí stěžovateli žádná újma (postihy, nevýhody nebo omezení).
- 1.2 Podání stížnosti není považováno za vyjádření nepřátelských postojů stěžovatele vůči poskytovateli.
- 1.3 Stížností klient uplatňuje své právo na vyjádření vlastních názorů na kvalitu nebo způsob poskytované sociální služby.
- 1.4 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.
- 1.5 Stížnost je možno podat poskytovateli sociálních služeb ve lhůtě do 1 roku ode dne, kdy nastala skutečnost, která je předmětem stížnosti.
- 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. (poskytovatel) – osobní asistenti, sociální pracovníci, vedoucí služby osobní asistence, manažer osobní asistence.

- a) Pokud je stížnost podána osobnímu asistentovi nebo sociální pracovníci předají, bez zbytečného odkladu (nejpozději do 3 pracovních dnů), stížnost vedoucí služby osobní asistence, která sepíše *Zprávu o stížnosti* a stížnost zaznamená do knihy *Evidence stížností*.
- b) Vedoucí služby osobní asistence předá kopii *Zprávy o stížnosti* bez zbytečného odkladu (nejpozději do 3 pracovních dnů) manažerovi osobní asistence Občanského sdružení Melius, z.s.
- c) Manažer osobní asistence Občanského sdružení Melius, z.s. pověřuje dle obsahu stížnosti vedoucí služby osobní asistence projednáním stížnosti.

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

Sociální pracovníce – vedoucí služby osobní asistence – manažer osobní asistence Občanského sdružení Melius, z. s.

Vedoucí služby osobní asistence – manažer osobní asistence Občanského sdružení Melius, z. s.

Manažer osobní asistence Občanského sdružení Melius, z. s. - vedoucí služby osobní asistence.

3. Formy podání stížnosti:

Stížnost může být podána:

- Osobně v sídle organizace.
- Telefonicky.
- Písemně v listinné podobě na adresu sídla organizace (v hlavičce dokumentu).
- Písemně elektronicky na email: asistence@melius.cz.
- Do datové schránky organizace: **53b85s2**.

Stížnost lze podat také anonymně a to:

- Vhozením do schránky v sídle organizace označené nápisem „Občanské sdružení Melius, z.s.“.
- Telefonicky.
- Písemně v listinné podobě na adresu sídla organizace (v hlavičce dokumentu), nebo elektronickou cestou.

Kontaktní osoby:

- **Vedoucí služby osobní asistence Milada Andělová, tel. 775 555 526, email: milada.andelova@melius.cz**
- **Sociální pracovníce Šárka Lupačová Habrcetlová, DiS. 608 519 241, email: sarka.lupacova@melius.cz**
- **Manažer osobní asistence Jana Julinová, tel. 602 286 025, email: info@melius.cz**

4. Evidence stížností

- 4.1 K evidenci stížností slouží *Kniha stížností*, která je uložena v kanceláři Občanského sdružení Melius, z.s. Ten, kdo přijal stížnost – vedoucí služby osobní asistence, sociální pracovníce, nebo manažer osobní asistence Občanského sdružení Melius, z.s. – 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, sociální pracovníce, manažer osobní asistence Občanského sdružení Melius, z.s.).
- 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 manažerovi osobní asistence Občanského sdružení Melius, z.s.

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 sociální pracovníci, nebo na práci sociální pracovníce – prošetřuje a projednává vedoucí služby osobní asistence.
- 5.4 Stížnost, jejímž obsahem je stížnost na vedoucí služby osobní asistence, na práci vedoucí služby osobní asistence – prošetřuje a projednává manažer osobní asistence Občanského sdružení Melius, z.s.
- 5.5 Stěžovatel má právo nahlížet do evidence a dokumentace která se týká jeho stížnosti.

6. Odpověď a termín vyřízení stížnosti:

- 6.1 Vyřízení stížnosti je vždy zpracováno písemně a obsahuje datum projednání, jaká byla přijata nápravná opatření a odůvodnění předloženého řešení.
- 6.2 Odpověď na stížnost je prokazatelným způsobem doručena k rukám stěžovatele (podpis o převzetí, doručenka).
- 6.3 Pokud se jedná o anonymní stížnost, je výsledek projednání stížnosti – viz bod 6.1.
- 6.1. Zveřejněn na webových stránkách organizace: www.melius.cz a to po dobu 14 dní.
- 6.4 Stížnost je zpravidla vyřizována neprodleně nejpozději do 30 kalendářních dnů
- 6.5 Ve výjimečných a odůvodněných případech je lhůta pro vyřízení stížnosti prodloužena o dalších 30 kalendářních dnů. O prodloužení lhůty je stěžovatel informován.
- 6.6 Pokud není stěžovatel spokojen se způsobem vyřízení stížnosti, nebo pokud stížnost nebyla vyřízena ve stanovené lhůtě, má možnost obrátit se ve lhůtě 60 dnů ode dne doručení informace o způsobu jejího vyřízení nebo od uplynutí stanovené lhůty požádat MPSV o prověření vyřízení stížnosti.
- 6.7 Je také možné obrátit se na další orgány státní správy či samosprávy, nebo organizace sledující dodržování lidských práv s podnětem na prošetření postupu při vyřizování stížnosti. Viz kontaktní adresy.

Kontaktní adresy:

- *Ministerstvo práce a sociálních věcí, Na Poříčním právu 376/1, 12800 Praha 2, posta@mpsv.cz*
- *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.*