

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 spolek Melius) – osobní asistenti, koordinátorka osobní asistence, předseda spolku Melius.

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

Osobní asistent-koordinátorka osobní asistence-předseda spolku Melius

Koordinátorka osobní asistence – předseda spolku Melius

Předseda spolku Melius-koordinátorka osobní asistence

3. **Formy podání stížnosti:**

Stížnost může být podána:

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

Stížnost lze podat také anonymně a to:

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

Kontaktní osoby:

- **Koordinátorka osobní asistence Milada Andělová, tel. 775 555 526, email: asistencemelius@gmail.com**
- **Sociální pracovnice Šárka Lupačová Habrcetlová, DiS. 608 519 241 email: asistencemelius@gmail.com**
- **Předseda spolku Melius 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 spolku Melius. Ten, kdo přijal stížnost – koordinátorka osobní asistence nebo předseda spolku Melius – 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 (koordinátorka osobní asistence, předseda spolku Melius).
- 4.2 Neprodleně je koordinátorkou osobní asistence vyplněn tiskopis *Zpráva o stížnosti*, který je zároveň v kopii bez zbytečného odkladu (nejpozději do 3 pracovních dnů) předán předsedovi spolku Melius.

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 koordinátorka osobní asistence.
- 5.3 Stížnost, jejímž obsahem je stížnost na koordinátorku osobní asistence, na práci koordinátorky osobní asistence – prošetřuje a projednává předseda spolku Melius.

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, doručenká).
- 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 spolku Melius.

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.*