



Právo stěžovat si

Uživatelé sociálních služeb mají právo podávat stížnosti, náměty a připomínky (§ 88, písm. e) zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách).

Přínos pro zlepšení služby

Stížnostem se nebráníme, naopak je chápeme jako zpětnou vazbu, která poskytuje informace o kvalitě služby a pomáhá nám ji průběžně zkvalitňovat.

Základní pravidla – nesmí dojít k diskriminaci

Podání stížnosti, námětu nebo připomínky nesmí být na újmu tomu, kdo ji podal, ani tomu, v jehož zájmu byla podána, nejde-li o tutéž osobu.

Podavatel nesmí být poškozen ve svých právech a oprávněných zájmech, a to ani v případě, kdy se např. jeho stížnost ukáže jako neodůvodněná.

Kdo může podávat stížnosti, náměty a připomínky

- Uživatelé
- Uživatelé prostřednictvím jiné osoby

Jak mohou být stížnosti, náměty a připomínky podány

- Ústně (i telefonicky)
- Písemně (také elektronickou poštou)

Stížnost, námět nebo připomínka může být **anonymní** – zabýváme se jí stejně jako podáními, u nichž známe osobu podávajícího.

Podoba stížnosti, námětu nebo připomínky není nijak formálně vymezena či omezena.

Verbálně nekomunikující uživatelé

Mohou požádat o tlumočnicka znakové řeči, komunikovat alternativními metodami s podporou svého klíčového pracovníka, jiných zaměstnanců nebo osob.

Informovanost uživatelů a dalších osob o podání stížnosti, námětu a připomínky

Výše uvedené osoby jsou o možnosti a způsobech podávání stížností, námětů a připomínek informovány opakovaně. Uživatelé jsou informováni už na začátku poskytování služby – tato písemná pravidla dostávají jako přílohu smlouvy o poskytování služby.

Komu mohou být stížnosti, náměty a připomínky podány

- Řediteli MP - Jiří Juda, jiri.juda@maltezskapomoc.cz, tel: +420 736 620 809
- Vedoucímu centra – ThLic. Michal Umlauf, michal.umlauf@maltezsapomoc.cz, tel: +420 736 620 804
- Vedoucí služby – Mgr. Markéta Zigová, marketa.zigova@maltezskapomoc.cz, tel: 731 626 113
- klíčového pracovníkovi

Kdo je oprávněn k vyřizování stížností, námětů a připomínek

Stížnost nesmí být svěřena k vyřízení pracovníkovi, proti kterému směřuje nebo který by mohl být jiným způsobem osobně zainteresován na vyřízení stížnosti. Stížnost, která směřuje proti vedoucímu organizace, jsme povinni předložit nadřízenému orgánu (zřizovateli).

Způsob vyřizování stížností, námětů a připomínek

Stížnost, námět nebo připomínka, podaná v jakékoliv podobě, je písemně evidována v KNIZE stížností, námětů a připomínek MP podle chronologického pořadí.

Prvním krokem řešení je vyplnění následujících údajů:

- Datum předání stížnosti, námětu, připomínky
- Komu byla stížnost, námět nebo připomínka předána
- Jaká byla forma stížnosti, námětu nebo připomínky
- Jméno a podpis pracovníka, který stížnost přijal a zapsal
- Obsah stížnosti, námětu nebo připomínky
- Datum a způsob řešení, **NAVRŽENÁ OPATŘENÍ**, pracovníci přítomní řešení a pověření provádět opatření
- Kdo je pověřen sepsáním odpovědi na stížnost, námět nebo připomínky

Předání odpovědi na stížnost, námět nebo připomínku

Vyjádření ke každé připomínce je v písemné podobě doručeno tomu, kdo stížnost, námět nebo připomínku podal. Je-li to pro pochopení záležitosti třeba, je písemná odpověď objasněna v rozhovoru.

Připomínka nebo stížnost se považuje za vyřízenou, jakmile byla po jejím prošetření přijata opatření a ukázala se jako funkční (kontroluje pracovník pověřený vyřízením stížnosti).

Odpověď na anonymní stížnost, námět a připomínku

Odpověď je vyvěšena na nástěnce MP, ovšem se zřetelem na ochranu práv osob a osobních a citlivých údajů, a to po dobu 1 měsíce.

Ke komu se mohou odvolat stěžovatelé, kteří nejsou spokojeni se způsobem vyřízení své stížnosti

- K řediteli MP
- Ke zřizovateli MP, což je Řád Maltézských rytířů
- K Veřejnému ochránci práv (ombudsmanovi), Údolní 39, 602 00 Brno
- K dalším nezávislým orgánům

Lhůty pro vyřízení stížností, námětů a připomínek

- 28 dnů od příjmu stížnosti, námětu nebo připomínky
- Podavatel bude ihned písemně upozorněn na odklad vyřízení stížnosti, námětu nebo připomínky z vážných důvodů – např. v souvislosti s nutným zásahem dalších orgánů