

Příloha č.1 Dohody o poskytování služeb

Pravidla pro podávání a vyřizování stížností na kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb

forma podávání stížností:

- ústní
- telefonická
- písemná
- anonymní do schránky spolku, která je současně schránkou poštovní / z důvodu anonymity / v přízemí budovy, anonymně na www.stránkách v sekci anonymní stížnosti

pověřená osoba pro vyřizování stížností:

- Miluše Hovorková, ředitelka asistenční služby
 - kontakt: kancelář , Prostějov, Školní 32
 - mob. 734 575 711
 - e-mail osruka@osruka.cz
- v případě absence zastupuje Dana Lexmanová, ekonom a zástupce ředitele

Ihůta pro vyřizování stížností:

- okamžitě, v případě řešení jiným orgánem nejpozději do 1 měsíce od podání
 - projednání na poradě asistentů s vedením organizace
 - projednání na radě

všeobecné zásady:

- za stížnost je považována jakákoliv nespokojenost uživatele s kvalitou nebo způsobem poskytovaných služeb, s jednáním nebo chováním asistenta nebo personálu sdružení, pracovním postupem, s ochranou soukromí a zachování důstojnosti, s porušením práv a může být vyjádřena ústně nebo písemně
- podání stížnosti nesmí být stěžovateli na újmu
- uživatelé jsou poučeni o možnostech a postupu při podávání stížností, jsou předmětem dohody o poskytování služeb
- veškeré stížnosti jsou vyřizovány písemně a jsou evidovány v knize stížností
- uživatel má právo si zvolit zástupce, který ho bude při vyřizování stížností zastupovat
- v případě potřeby má stěžovatel právo na tlumočníka
- způsobu a podávání stížností jsou seznámeni všichni pracovníci organizace
- uživatel s vysokou mírou závislosti může svoji stížnost tlumočit přes jakéhokoliv občana, který hájí jeho zájmy

postup při řešení podané stížnosti

- forma podání ústní a telefonická
 - v kanceláři je proveden zápis a v rámci možností je uživateli ihned nabídnuto řešení
- forma písemná
 - uživateli je návrh řešení doručen písemnou formou
- v případě nesouhlasu s nabídnutým řešením je stížnost postoupena
 - na poradě asistentů a vedení , nabídka řešení je uživateli doručena vždy do jednoho měsíce písemnou formou
 - na radu , rozhodnutí je uživateli doručeno vždy do jednoho měsíce písemnou formou

postup při nespokojenosti uživatele s vyřízením stížnosti

v případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti je uživatel oprávněn obrátit se na nadřízený nebo nezávislý orgán

- vedoucí sociálního odboru města Prostějova, Školní ul.4
- sociální odbor Krajského úřadu v Olomouci

- veřejný ochránce práv
 - písemně – dopisem nebo na vytištěném [formuláři podnětu](#), odeslaném jako běžná poštovní zásilka na adresu sídla veřejného ochránce práv, Údolní 39, 602 00 Brno
 - elektronickou poštou (i bez elektronického podpisu) e-mailem zaslaným na adresu podatelna@ochrance.cz nebo pomocí [elektronické podatelny](#), na níž je umístěn formulář, který zaručí, že podání bude obsahovat všechny potřebné náležitosti
 - osobně lze podněty doručit v pracovní dny v době 8:00 - 16:00 hod. do podatelny [Kanceláře veřejného ochránce práv](#) nebo je v tutéž dobu a na téže adrese osobně podat do protokolu, který se stěžovatelem sepíše právník Kanceláře veřejného ochránce práv
 - v případě, že je podáván podnět v zastoupení jiné osoby, je třeba tuto skutečnost doložit písemnou plnou mocí zastoupeného či jiným dokladem s uvedením rozsahu oprávnění
 - obsah stížnosti - jméno, příjmení, bydliště stěžovatele, u právnické osoby název, sídlo a osobu oprávněnou jejím jménem jednat, vylíčení podstatných okolností, včetně sdělení, zda věc, a s jakým výsledkem, byla předložena také jinému orgánu, označení úřadu či úřadů, vůči nimž směřuje, doklad o tom, že úřad, jehož se podnět týká byl neúspěšně vyzván k nápravě, pokud se podnět týká rozhodnutí, je třeba, aby stěžovatel přiložil jeho stejnopis (kopii)
- občanské poradny - poskytují rady, informace a pomoc těm, kteří se na ně obrátí, jsou bezplatné, nezávislé, nestranné a diskrétní
 - [Život90:Humanitární občanské sdružení](#)
Karolíny Světlé 18, 110 00 Praha 1
Tel. 800 157 157 fax: 222 333 999
e-mail: seniortelefon@zivot90.cz
 - Občanská poradna Brno
Anenská 10
602 00 Brno
Telefon/fax: 545 241 828
E-mail: poradna.brno@volny.cz
WWW: <http://www.volny.cz/poradna.brno>
- soud ČR

postup při řešení anonymní stížnosti

- denní kontrola schránky určené pro stížnosti, umístěné na chodbě před vstupem do kanceláře
- denní kontrola sekce anonymní stížnosti na [www.stránkách](#)
- stížnost je zaevidována do knihy stížností
- stížnost je řešena na nejbližší poradě /nejdéle do jednoho měsíce /, kde je zhodnocen obsah stížnosti a případně navrženo opatření k nápravě
- navržené opatření je zaznamenáno ředitelem služby do knihy stížností
- postup řešení stížnosti je vyvěšen na nástěnce spolku, která je umístěna mimo kancelář, po dobu 3 měsíců od podání stížnosti
- stížnost a její řešení je uveřejněno na webových stránkách v sekci anonymní stížnosti po dobu 3 měsíců od podání stížnosti, poté je smazána a uložena v evidenci stížností

právo zvolit si nezávislého zástupce

- uživatelé služby znají své právo zvolit si nezávislého zástupce, který ho bude při vyřizování stížnosti zastupovat / v Pravidlech pro vyřizování stížností – všeobecné zásady , které jsou součástí Dohody o poskytování služby /
- nezávislým zástupcem může být
 - příbuzný, rodinný přítel, atd.
 - právnická osoba / občanské poradny /
- v případě podání stížnosti jinou osobou, než je zplnomocněna uživatelem je o výsledku stížnosti uživatelem informován