



PŘÍLOHA Č. 2:

PRAVIDLA PRO PODÁVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

Právo stěžovat si

Klienti 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

- [Zájemce o službu](#)
- Klienti
- Klienti 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** (do přístupné poštovní schránky na adrese Wurmova 7, 779 00 Olomouc) – zabýváme se jí stejně jako podáními, u nichž známe osobu podávajícího. Podoba stížnosti, námětu nebo připomínky není nijak formálně vymezena či omezena.

Verbálně nekomunikující klienti

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

Komu mohou být stížnosti, náměty a připomínky podány

- Řediteli MP - Andreas Sebastian Weiser, andreas.weiser@maltezskapomoc.cz, tel: +420 731 163 236
- Vedoucímu centra – ThLic. Michal Umlauf, michal.umlau@maltezsapomoc.cz, tel: +420 736 620 804
- Vedoucí služby – Mgr. Jana Jeklová, jana.jeklova@maltezskapomoc.cz, tel: 731 626 113
- klíčovému 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). Stížnost vyřizuje vždy nadřízený pracovník.

Způsob vyřizování stížností, námětů a připomínek

Stížnost, námět nebo připomínka, podaná v jakékoliv podobě, je písemně evidována v *Kniha přání, připomínek a stížností* MP popř. v knize *Záznamy o zpětné vazbě* podle chronologického pořadí.

Pracovník, který stížnost vyřizuje, musí pečlivě prozkoumat všechny důkazy, vyslechnout všechny zainteresované strany a navrhnout řešení k prospěchu klienta.

Pracovník, který se provinil, bude o stížnosti informován ihned po obdržení stížnosti, bude mít prostor na vyjádření a po ukončení šetření bude informován o výsledcích a případných sankcích nadřízeným pracovníkem.

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 v chodbě kanceláří MP, ovšem se zřetelem na ochranu práv osob a osobních a citlivých údajů, a to po dobu 30 dní.

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

- K řediteli MP - Andreas Sebastian Weiser, tel: +420 731 163 236, e-mail: andreas.weiser@maltezskapomoc.cz
- Ke zřizovateli MP – Suverénní řád Maltézských rytířů – České velkopřevorství, Velkopřevorské náměstí 4, Praha 1 - Malá Strana, 118 00, tel.: +420 257 530 824, e-mail: gpb@smom.cz
- K Veřejnému ochránci práv (ombudsmanovi), Údolní 39, Brno 602 00, tel.: +420 542 542 111, e-mail: podatelna@ochrance.cz
- K dalším nezávislým orgánům

Lhůty pro vyřízení stížností, námětů a připomínek

- **30 dní** 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