



PŘÍLOHA Č. 4: PRAVIDLA PRO PODÁVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

Právo stěžovat si

Právo stěžovat si na kvalitu a způsob poskytování služby i neprofesionální jednání pracovníka mají všichni klienti Maltézské pomoci, o.p.s., a zájemci o službu Doprovázení.

Stížnosti, podněty a připomínky jsou chápány jako zpětná vazba, která poskytuje informace o kvalitě služby a pomáhá pracovníkům služby zkvalitňovat její poskytování.

Podání stížnosti, podnětu 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, podněty a připomínky

- Klient (osoba pečující i svěřené dítě) sám za sebe, nebo prostřednictvím jiné osoby
- Zájemce o službu Doprovázení

Jak mohou být stížnosti, podněty a připomínky podány

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

Stížnost, podnět nebo připomínka může být **podepsaná**, nebo **anonymní** (podána do přístupné poštovní schránky na adrese Wurmova 7, 779 00 Olomouc). K oběma způsobům je přístupováno jako k rovnocenným. Podoba stížnosti, podnětu nebo připomínky není nijak formálně vymezena či omezena.

Verbálně nekomunikující klienti mohou podat stížnost, podnět nebo připomínku skrze tlumočnicka znakové řeči, komunikovat alternativními metodami s podporou svého klíčového pracovníka, jiných zaměstnanců nebo blízkých osob, které ovládají komunikační styl verbálně nekomunikujícího klienta.

Komu mohou být stížnosti, podněty a připomínky podány

- Klíčovému pracovníkovi
- Vedoucí služby Doprovázení – Mgr. Jana Jeklová, jana.jeklova@maltezskapomoc.cz, tel: 731 626 113

- Vedoucímu olomouckého centra MP – ThLic. Michal Umlauf, Ph.D.,
michal.umlauf@maltezenskapomoc.cz, tel: 736 620 804
- Řediteli MP - Andreas S. Weiser, andreas.weiser@maltezenskapomoc.cz, tel: 731 163 236

Kdo je oprávněn k vyřizování stížností, podnětů a připomínek

Stížnost, podnět, připomínka nesmí být svěřena k vyřízení pracovníkovi, proti kterému je směřována, nebo který by mohl být jiným způsobem osobně zainteresován na vyřízení stížnosti. Stížnost vyřizuje vždy nadřízený daného pracovníka. Stížnost, která směřuje proti vedoucímu organizace, jsme povinni předložit nadřízenému orgánu (zřizovateli).

Způsob vyřizování stížností, podnětů a připomínek

Stížnost je písemně evidována v *Knize přání, připomínek a stížností* uložené v uzamykatelné skříni kanceláři MP, podněty a připomínky jsou evidované v sešitu nazvaném *Podněty a připomínky ke zlepšení služby Doprovázení MP* podle chronologického pořadí.

Vedoucí pracovník, který stížnost vyřizuje, musí pečlivě prozkoumat všechny důkazy, vyslechnout všechny zainteresované strany a navrhnout řešení.

Pracovník, na kterého je stížnost podaná, bude o stížnosti informován bez zbytečného odkladu 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, podnět nebo připomínku

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

Vyjádření k podnětu nebo připomínce je předáno klientovi tou formou, jakou ji pracovník obdržel (telefonicky, osobně, písemně) popř. tak, jak se s klientem pracovník domluvil.

Stížnost, podnět a připomínka se považuje za vyřízenou, jakmile byla po jejím prošetření přijata opatření a ukázala se jako funkční (kontroluje pracovník pověřený vyřízením).

Odpověď na anonymní stížnost, podnět nebo připomínku

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

Lhůty pro vyřízení stížností, podnětů a připomínek

- 30 kalendářních dnů od příjmu stížnosti, námětu nebo připomínky

- Podavatel bude ihned písemně upozorněn na odklad vyřízení stížnosti, podnětu nebo připomínky z vážných důvodů – např. v souvislosti s nutným zásahem dalších orgánů. V případě anonymní stížnosti bude toto upozornění vyvěšeno na nástěnce MP.

Možnosti odvolání v případě, že nejste spokojeni se způsobem vyřízení své stížnosti

- Vedoucí olomouckého centra MP: ThLic. Michal Umlauf, Ph.D., michal.umlauf@maltezenskapomoc.cz, tel: 736 620 804
- K řediteli MP - Andreas S. Weiser, andreas.weiser@maltezenskapomoc.cz, tel: 731 163 236
- Ke zřizovateli MP – Suverénní řád Maltézských rytířů – České velkopřevorství, Velkopřevorské náměstí 4, Praha 1 - Malá Strana, 118 00, tel.: 257 530 824, e-mail: gpb@smom.cz
- K Veřejnému ochránci práv (ombudsmanovi), Údolní 39, Brno 602 00, tel.: 542 542 111, e-mail: podatelna@ochrance.cz
- K dalším nezávislým orgánům

Odvolání proti řešení podané stížnosti je možné podat ve lhůtě 15 dnů od obdržení řešení stížnosti. Vyřízení proběhne ve lhůtě do 30 kalendářních dnů od jeho obdržení v případě odvolání k Vedoucímu olomouckého centra MP a k řediteli MP. V dalších případech se lhůta řídí pravidly jednotlivých organizací.