



Pravidla pro podávání a vyřizování stížností uživatelů služby

SPOLU Olomouc – Středisko podpory integrace (dále jen SPI)
Dolní nám. 38, 779 00 Olomouc,
tel.: 585 237 195, e-mail: spi@spoluolomouc.cz

1. **Stěžovatel** (uživatel služby, zákonný zástupce uživatele, opatrovník uživatele nebo jiný zástupce uživatele) má možnost podat stížnost na kvalitu nebo způsob poskytování služby, aniž by tím byl jakkoli ohrožen.
2. Stížnost přijímá, eviduje, prověřuje a vyřizuje **řešitel – odborný pracovník organizace**. Řešitel při vyřizování stížnosti postupuje dle bodu 17. těchto pravidel (Zpráva o řešení stížnosti).

V případě, že se jedná o stížnost na osobu, která službu poskytuje, je řešitelem osoba nadřízená tomu, proti komu stížnost směřuje. Může jím být: odborný pracovník SPI, vedoucí SPI, ředitel SPOLU Olomouc.
3. Pokud stěžovatel ústně vznáší nějakou námitku, je povinností pracovníka SPI zeptat se, zda-li se jedná o stížnost.
4. Stížnost je podána:
 - a) písemně (doručená do Schránky námětů, připomínek a stížností; poštou; mailem; osobně)
 - b) jinou formou (např. stěžovatel obsah stížnosti formuluje ústně nebo ho nakreslí→řešitel zapíše text stížnosti→stěžovatel jej podepíše).
Na požádání stěžovatele řešitel písemně potvrdí přijetí stížnosti.
5. Stížnost musí být podána organizaci takovou formou, aby byl srozumitelný předmět stížnosti.
6. Zprávy o řešení stížností jsou evidovány vedoucí SPI.
7. Průběh řešení stížnosti je zaznamenán řešitelem v dokumentu **Zpráva o řešení stížnosti**, která obsahuje:
 - a) datum přijetí stížnosti
 - b) jméno stěžovatele
 - c) formulace stížnosti
 - d) jméno a podpis řešitele stížnosti
 - e) postup a závěr řešení stížnosti.
8. Řešitel stížnosti má povinnost nejpozději do 7 dnů od data podání stížnosti zahájit šetření.
9. O vyřízení stížnosti bude stěžovatel písemně informován nejpozději do 28 dnů od jejího přijetí.

10. Příjemce stížnosti je vždy povinen o stížnosti informovat vedoucí SPI. Vedoucí SPI o závěru vyřízení stížnosti informuje pracovní tým na poradě.
11. Nebude-li stěžovatel spokojen s výsledkem řešení stížnosti řešitelem, může se odvolat k nadřízenému orgánu:
 - a) vedoucí SPI, Mgr. Jana Ochotová, adresa viz výše
 - b) ředitel SPOLU Olomouc, Ing. arch. Zdena Pospíšilová, adresa viz výše
 - c) výbor SPOLU Olomouc, adresa viz výše
 - d) valná hromada SPOLU Olomouc, adresa viz výše
12. Nebude-li stěžovatel spokojen s výsledkem řešení stížnosti v rámci organizace, může se odvolat k nezávislému orgánu:
 - a) Statutární město Olomouc, odbor soc. služeb a zdravotnictví, Horní nám., 771 27 Olomouc
 - b) Krajský úřad Olomouc. kraje, odbor sociálních věcí, Jeremenkova 40a, 779 11 Olomouc
 - c) Olomoucká Krajská rada zdravotně postižených, Handkeho 1, 779 00 Olomouc
 - d) Kancelář Veřejného ochránce práv, Údolní 658/ 39, 602 00 Brno
 - e) Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR, Na Poříčnickém právu 376/1, 128 00 Praha 2
 - f) Český helsinský výbor, Ostrovského 253/3, 150 00 Praha - Smíchov
 - g) Asociace občanských poraden, Tachovské nám. 3, 130 00 Praha 3
13. Postup u anonymní stížnosti je stejný jako u adresné (viz body 6– 10, mimo body 7b a 9). Řešitel ověří opodstatnění stížnosti a rozhodne o jejím řešení.
14. Stěžovatel má právo zvolit si pro vyřizování stížnosti nezávislého zástupce, který reprezentuje jeho zájmy.
Nezávislým zástupcem může být podle povahy věci fyzická osoba (např. příbuzný, přítel apod.) nebo právnická osoba (např. občanská poradna). Pravidlem je, že nezávislý zástupce stojí mimo struktury zařízení i poskytovatele.
15. Stěžovatel má právo zvolit si pro vyřizování stížnosti tlumočníka (např. tlumočnické služby, cizího jazyka apod.). SPOLU Olomouc má k dispozici databázi organizací zajišťujících tyto služby.
16. Stížnost je chápána jako podnět pro další rozvoj a zvyšování kvality sociální služby.
17. Zpráva o řešení stížnosti - příloha

Zpráva o řešení stížnosti

Datum přijetí stížnosti:

Jméno stěžovatele:

Formulace stížnosti:

Jméno řešitele stížnosti:

Podstata problému:

Výstup požadovaný stěžovatelem:

Pohled svědků a dalších relev. osob:

Co udělal řešitel ve snaze stížnost vyřešit:

Zhodnocení problému ze strany řešitele stížnosti:

Na straně poskytovatele specifikoval řešitel tyto nedostatky:

Na straně stěžovatele specifikoval řešitel tyto nedostatky:

Návrh na opatření k nápravě:

Návrh preventivních opatření pro poskytovatele:

V Olomouci dne.....

.....
podpis řešitele stížnosti

Zápis převzali:

Jméno

Podpis

Datum převzetí

V případě, že výše uvedení nesouhlasí s řešením stížnosti, mohou podat písemné odvolání

AKTUÁLNĚ DOPLNIT KOMU - viz Pravidla pro podávání a vyřizování stížností uživatelů služby, bod č. 11 (Příloha Dohody o poskytování služby osobní asistence).

Adresa:

Kontaktní osoba: