

## Postup pro podání podnětů a stížností na kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb organizací MESADA, z. s.

1. Máte možnost si stěžovat, když nebudete s naší službou spokojeni nebo když se Vám nebude líbit chování pracovníka organizace.
2. Stížnost můžete podat **osobně, telefonicky nebo písemně** (poštou či elektronicky). Stížnost je možné vhodit též do schránky podnětů a stížností umístěné v chodbě před vstupem do organizace.
3. **Stížnost můžete podat** vybranému pracovníkovi organizace, který Vaši stížnost předá některému z kompetentních pracovníků. V ideálním případě je vhodné obrátit se rovnou na kompetentní pracovníky (tzn. na **Hanu Myšákovou** – zástupce ředitele nebo na **Tamaru Křivánkovou** – ředitel organizace).
4. Podáváte-li stížnost písemně, doporučujeme vedle popisu stížnosti uvést datum, kdy se událost (situace hodna stížnosti) stala, jaké služby se stížnost týká, popř. jméno pracovníka. V případě, že se nejedná o anonymní stížnost, uveďte Vaše kontaktní údaje, abychom se s Vámi mohli spojit.
5. **Kontaktní údaje pro podání stížnosti jsou následující:**  
MESADA, z. s.  
nábřeží 1. máje 2518  
397 01 Písek  
mob.: 608 860 030  
e-mail: [mysakova@mesada.eu](mailto:mysakova@mesada.eu), [krivankova@mesada.eu](mailto:krivankova@mesada.eu)
6. Posouzením a vyřízením stížnosti se zabývá ředitel organizace a to **ve lhůtě 30 kalendářních dní** ode dne, kdy byla stížnost přijata.
7. V průběhu projednávání stížnosti máte možnost doplnit či upřesnit informace týkající se Vaší stížnosti. V případě vzniku nejasností máme možnost Vás vyzvat k tomu, abyste se dostavili k doplnění či upřesnění Vámi poskytnutých informací souvisejících s Vaší stížností.



8. Poté, co Vaši stížnost ve stanovené lhůtě vyřešíme, Vám na osobní schůzce či písemně oznámíme, jak byla Vaše stížnost posouzena. Je na Vás, kterou možnost si vyberete. V případě anonymní stížnosti budou výsledky posouzení stížnosti vyvěšeny po dobu 30 dní ode dne vyřízení stížnosti na nástěnce s informacemi o sociálních službách, která je na chodbě před vstupem do organizace.

9. Nebudete-li spokojeni s řešením stížnosti, máte možnost obrátit se na:

**Členská schůze MESADA, z. s. (nadřízený orgán)**

MESADA, z. s., Mgr. Tamara Křivánková, Ph.D., předseda spolku, nábřeží 1. máje 2518, 397 01 Písek. (Předseda osloví 3 nezávislé osoby-členy spolku, kteří společně řeší stížnost, předseda se jednání o stížnosti neúčastní a jejich závěrem je povinen se řídit.)

**Kancelář veřejného ochránce práv**

Údolní 39, 602 00 Brno, tel.: 542 542 111  
[www.ochrance.cz](http://www.ochrance.cz), e-mail: [podatelna@ochrance.cz](mailto:podatelna@ochrance.cz)

**Český helsinský výbor**

Jelení 5, 118 00 Praha 1, tel.: 220 515 188  
[www.helcom.cz](http://www.helcom.cz), e-mail: [socialnisluzby@helcom.cz](mailto:socialnisluzby@helcom.cz)