



**Postup pro podání podnětů a stížností
na kvalitu nebo způsob poskytování
služby Osobní asistence
MESADA Písek**

MESADA, z. s.
nábřeží 1. máje 2518, 397 01 Písek
tel.: 608 860 030, 608 860 256
pisek@mesada.eu, www.mesada.eu
IČO: 265 87 955

1. Máte možnost si stěžovat, když nebudete s naší službou spokojeni nebo když se Vám nebude líbit chování pracovníka. Můžete si vzít s sebou někoho, kdo Vám pomůže stížnost podat (např. vaše blízké).
2. Stížnost můžete podat **osobně, telefonicky či písemně** (poštou či elektronicky). Podáváte-li stížnost písemně, doporučujeme vedle popisu stížnosti uvést datum, kdy se událost (situace hodná 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.
3. Stížnost je možné podat anonymně (bez uvedení jména), např. do schránky stížností umístěné v chodbě před kanceláří sociálních pracovníků služby. Obálku doporučujeme vhodit v zalepené obálce. Schránku na stížnosti vybírá zpravidla jedenkrát do týdne pověřený pracovník.
4. V ideálním případě doporučujeme podat stížnost přímo kompetentním pracovníkům, kterými jsou: vedoucí služby (Lenka Tichá) a ředitel organizace (Tamara Křivánková). Stížnost můžete také podat vybranému zástupci, který ji kompetentnímu pracovníkovi přetlumočí.
5. Kontaktní údaje pro podání stížnosti jsou následující:

MESADA, z. s.
nábřeží 1. máje 2518
397 01 Písek
tel.: 608 860 030
e-mail: krivankova@mesada.eu, ticha@mesada.eu
6. Vyřizováním stížnosti se zabývá ředitel organizace (popř. jeho zástupce), a to **ve lhůtě 30 kalendářních dní** ode dne, kdy stížnost obdržel.
7. V průběhu projednávání stížnosti máte možnost doplnit informace týkající se Vaší stížnosti. Pokud vzniknou nejasnosti ohledně Vaší stížnosti, vyzveme Vás k tomu, abyste nám poskytnuté informace upřesnili.
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 řízení po dobu 30 kalendářních dní vyvěšeny na nástěnce umístěné v chodbě před vstupem do kanceláře pracovníků.
9. Nebudete-li spokojeni s vyřešením stížnosti, můžete se do 15 kalendářních dnů ode dne převzetí vyřízení stížnosti odvolat. Pokud ani poté nebudete spokojeni vyřešením stížnosti, můžete se obrátit se na:



**Postup pro podání podnětů a stížností
na kvalitu nebo způsob poskytování
služby Osobní asistence
MESADA Písek**

MESADA, z. s.
nábřeží 1. máje 2518, 397 01 Písek
tel.: 608 860 030, 608 860 256
pisek@mesada.eu, www.mesada.eu
IČO: 265 87 955

Členskou schůzi MESADA, z. s. (nadřízený orgán): nábřeží 1. máje 2518, 397 01 Písek

Český helsinský výbor: Štefánikova 216/21, 150 00 Praha 5

Kancelář veřejného ochránce práv: Údolní 658/39, 602 00 Brno