

STÍŽNOSTI

Každý uživatel naší služby má právo si stěžovat. Stěžovací postup je následující:
Klient vyjadřuje stížnost:

1. nejprve asistentovi
2. potom jeho metodičce (metodičce asistenta – konzultantce)
3. vedoucí programu osobní asistence
4. řediteli organizace
5. správní radě POHODY.

Stížnosti preferujeme v písemné podobě a jejich evidence je vedena v kanceláři programu ve složce „Stížnosti“. Písemné stížnosti přijímáme na adrese: Na Větrově 23, Praha 4 a asistent@asistent-pohody.cz.

Pokud si klient nechce nebo nemůže stěžovat písemně, jeho stížnost je s ním sepsána osobou, které ji přednesl – z důvodu přesné formulace (co konkrétně klientovi vadí) a jako podklad k jejímu dalšímu vyřízení. Předávání ústní formou se může „po cestě“ zkomolit, na něco by se mohlo zapomenout atd., atp.

Stížnost je oprávněn přijmout kdokoli z vedení AP (obě konzultantky a vedoucí). Vyřízením stížnosti je pověřen vedoucím projektu jeden z metodiků a za její vyřízení zodpovídá vedoucí projektu. V závislosti od toho, co je předmětem stížnosti, ji projednává buď tým vedoucích Centra Asistent Pohody (v jakém případě), nebo osoba hierarchicky nadřazená...

Stížnost je projednána na poradě vedoucích centra Asistence POHODA, pokud se stížnost týká některé z metodiček, řeší ji vedoucí na individuální konzultaci.

Lhůta k jejímu vyřízení je v obou případech stanovena na 3 týdny. Na stížnost odpovídáme písemně (v závislosti od formy stížnosti – dopisem anebo mailem). Pokud vyřizování stížnosti přesáhne stanovenou lhůtu, bude vedoucí programu nebo jeho zástupce klienta kontaktovat a informovat jej o důvodech, proč se tak stalo/stane (např. nepřítomnost osoby kompetentní k jejímu vyřízení).

Postup, jak si stěžovat je předáván klientům na prvkontaktní v písemné podobě. Stěžovatele informujeme o jeho právu odvolat se v případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti. Odvolání v případě nespokojenosti stěžovatele s vyřízením stížnosti se podává hierarchicky nadřazené osobě. V případě, že je uživateli služeb nepříjemné stěžovat si přímému nadřízenému, může směřovat svou stížnost o úroveň výše.

K podání stížnosti je v zájmu uživatele služby oprávněn kdokoli. I v případě, že stížnost podá v zájmu uživatele služby jiná osoba, aniž by jí byla zmocněna k zastupování, uvědomujeme daného uživatele služby o výsledku. Podávajícího informujeme pouze v nezbytném rozsahu s ohledem na povinnost ochrany osobnosti a osobních údajů klienta.

Orgány nadřazené POHODĚ, další možnosti, kam se obrátit, pokud nejste s vyřízením stížnosti spokojen/a :

Veřejný ochránce práv, Údolní 39, 602 00 Brno

Český helsinský výbor, Jelení 5, 180 00

Občanské poradny: Asociace občanský poraden, Senovážné nám.24, 116 47 Praha 1