**Help-in, obecně prospěšná společnost**
**792 01 Bruntál, U Rybníka 4**

# SMĚRNICE PRO PŘIJÍMÁNÍ A VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ V SOCIÁLNÍ PORADNĚ

**(výtisk č.1 - sídlo)**

| | | |
|---|---|---|
| Zpracoval:<br>**vedoucí služby**<br>Vydal**:**<br>**Mgr.Jana Hančilová**<br>ředitel | Vnitřní předpis:<br>**č. 2b** | Místo a datum:<br>**Bruntál, 2011-12-13** |
| Za předpis zodpovídá:<br><br>**Mgr. Jana Hančilová** | Upravuje standard kvality:<br><br>**č. 7** | Datum revize:<br>**2013-12-31** |

## Článek I.

## Úvodní ustanovení

**Klienti Sociální poradny společnosti Help-in, o.p.s. Bruntál mají možnost si stěžovat na kvalitu nebo způsob poskytovaných služeb a to i anonymně.**
**Klienti, u nichž je možná identifikace, nejsou z důvodů podání stížností v žádném ohledu ohroženi ani vůči nim nemohou být uplatněny sankce.**
Stížnost může podat každý, kdo se cítí být poškozen na svých právech či oprávněných zájmech a tyto podněty jsou využívány ke zvýšení kvality sociálních služeb a stížnost může podat sám klient nebo i jím zvolený zástupce.

## Článek II.

## Způsob podávání stížností

1. Stížnost může podat klient nebo jím zvolený zástupce:

   - **ústně** - osobně nebo pověřenou osobou a to buď v sídle společnosti (v kanceláři Help-in, o.p.s., U Rybníka 4 v Bruntále), Zaměstnanec, kterému je tato stížnost podána je povinen sepsat písemný záznam, který předá nadřízenému pracovníku kompetentnímu k řešení stížností. Tento záznam je zaevidován v knize stížností a dále je postupováno dle způsobu a lhůt vyřízení stížností.

   - **písemně** – stížnost je možné zaslat na adresu společnosti **Hepl-in,o.p.s., U Rybníka 4, 792 01 Bruntál** nebo sepsanou stížnost předat kterémukoliv zaměstnanci společnosti, který je povinen ji nechat zaevidovat v knize stížností a předat vedoucímu sociální poradny.

   - **elektronickou poštou** - zaměstnanec, který kontroluje e-korespondenci, takto přijatou stížnost vytiskne a postupuje stejným jako při přijetí písemné stížnosti

***Sociální poradna:*** help-poradna@atlas.cz

***Ředitel společnosti:*** helpinops@atlas.cz

- **telefonicky** – tel. 733 535 580 nebo 554 219 210

  zaměstnanec, který stížnost přijme, její obsah zaznamená do tiskopisu pro záznam stížností a postupuje obdobně jako při ústním osobním podání stížnosti

**Článek III.**

**Způsob a lhůta vyřízení stížnosti**

1. Stížnost je oprávněn vyřizovat vedoucí sociální poradny, v případě stížnosti směřované proti vedoucímu má oprávnění vyřizovat stížnost ředitel společnosti. V případě kumulace funkcí – poradce- vedoucí poradny- ředitel je oprávněn stížnost vyřizovat člen správní rady. Ředitel příp. člen správní rady je vedoucím sociální poradny informován o všech došlých stížnostech a je mu před odesláním stěžovateli předložen protokol o výsledku šetření stížnosti.

V případě, že klient není spokojen s výsledkem stížnosti, kterou vyřizoval vedoucí poradny, může se obrátit na ředitele.

**Ředitel :** Mgr. Jana Hančilová, U Rybníka 4, 792 01 Bruntál

V případě kumulace funkcí vedoucí poradny – ředitel nebo v případě nespokojenosti s výsledkem stížnosti, kterou vyřizoval ředitel, se může klient obrátit na kteréhokoliv člena správní rady.

**Správní rada:**

Ing. Hana ROUSOVÁ, U Rybníka 4, 792 01 Bruntál – člen správní rady

e-mail: hana.rousova@centrum.cz

Vlasta JANČOVÁ, U Rybníka 4, 792 01 Bruntál – člen správní rady

e-mail: vjanca@tiscali.cz

Ing. Petr VALER, U Rybníka 4, 79201 Bruntál - člen správní rady

e-mail: valer.horni@seznam.cz

V případě, že výsledek prošetření stížnosti nebude uspokojivě vyřešen nikým ze společnosti, může se klient obrátit na registrující, kontrolní a inspekční orgán, kterým je :

**Krajský úřad Moravskoslezského kraje**
**Odbor sociálních věcí**
**28. října 117**
**702 18 OSTRAVA**
e-mail: posta@kr-moravskoslezsky.cz
tel.: **595 622 222**

Pokud ani pak není stěžovatel spokojen s vyřízením jeho stížnosti, může využít institut veřejného ochránce práv:

**Kancelář veřejného ochránce práv, 602 00 Brno, Údolní 39**

**Tel. +420 542 542 111**

**e-mail :** podatelna@ochrance.cz

3. Orgány společnosti i zaměstnanci, oprávnění stížnost vyřizovat, prověří všechny podněty ve stížnosti uvedené, je-li to možné, opatří v předmětné záležitosti důkazy, např. kopie listin, dokladů, vyjádření zaměstnance atd. Výsledkem prošetření stížnosti je písemný protokol, který obsahuje:

- označení stěžovatele (pokud je znám), datum podání a předmět stížnosti
- závěr, jak byla stížnost vyhodnocena
- přijatá opatření ve vztahu ke klientům
- samostatnou část - návrh na opatření ve vztahu k zaměstnancům
- v závěru stížnosti, je uvedeno, jak stížnost a její hodnocení přispělo ke zvýšení kvality služby (návrh na změnu praxe či směrnice)

Protokol o výsledku šetření stížnosti je předán uživateli buď osobně, nebo je zaslán doporučeně poštou na uvedenou adresu uživatele.
Prošetřuje se i anonymní stížnost, protokol bez označení stěžovatele se po dobu 14 dnů zveřejní na webových stránkách a na nástěnce v hlavním sídle společnosti.

4. Lhůta pro vyřízení stížnosti je stanovena podle jejího charakteru – v běžných věcech neprodleně, v závažnějších potom maximálně do 30 dnů od jejího podání.

5. V případě opakované stížnosti ve stejné věci, která byla vyhodnocena jako neoprávněná a neobsahuje žádné jiné nové podněty, bude uživatel písemně odkázán na předchozí výsledek šetření a vyzván k případnému doplnění podání. Doplněné podání se posuzuje jako nová stížnost.

## Článek IV.
## Závěrečná ustanovení

1. Tato směrnice je závazná pro všechny zaměstnance, jejichž náplň práce se jakýmkoliv způsobem vztahuje k zajištění sociální poradny. Její nedodržování bude považováno za porušení pracovní kázně.

2. Tato směrnice může být doplňována a měněna vzestupně číslovanými dodatky.

3. Směrnice je vydána v počtu výtisků 2, přičemž originál s doložkou ověřující seznámení zaměstnanců s jejím obsahem, je uložen u ředitele společnosti.

4. Nedílnou součástí této směrnice jsou přílohy:
   č.1 Protokol o výsledku šetření stížnosti
   č.2 Formulář pro vyřizování stížnosti

5. Tato směrnice nabývá účinnosti 1.11.2010.

6. Tímto se ruší směrnice ze dne 1.8.2003.

Příloha č.1

**PROTOKOL**
**o výsledku šetření stížnosti**

Datum a způsob podání:

Podání učinil:

Zaměstnanec, na kterého je stížnost zaměřena:

Předmět stížnosti ( hlavní podněty ve stížnosti uvedené ):

Způsob prověření a zajištění důkazů:

Nápravná opatření ve vztahu ke klientovi:

Nápravná opatření ve vztahu k zaměstnanci: byla přijata v souladu se ZP

Závěr: - zda je nutné opravit vnitřní směrnici či praxi

Zpracoval : …….
(jméno a funkce )

S protokolem byl seznámen dne …….. podpis……..

Bruntál, datum

Příloha č.2

**Help-in o.p.s.**

**U Rybníka 4**

**792 01 Bruntál**

# Formulář pro vyřizování stížnosti

**Vyplňuje stěžovatel:**

| |
|---|
| *Datum: |
| Jméno a příjmení: |
| Adresa: |
| *Předmět stížnosti: |

**Vyplňuje organizace Help-in o.p.s. :**

| |
|---|
| Stížnost převzala: |
| Datum zařazení stížnosti do evidence: |

***Povinné údaje pro vyplnění**

# DOLOŽKA, ověřující seznámení zaměstnanců se směrnicí pro přijímání a vyřizování stížností v sociální poradně

| *Jméno a příjmení* | *Pracovní zařazení* | *Datum a podpis* |
|---|---|---|
| Dagmar Motyčková | Poradce – kompenzační pomůcky | |
| Šárka Mohilová, DiS. | Sociální pracovník - zástup | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |

| Označení pracoviště | Číslo výtisku směrnice | Převzal , datum, podpis |
|---|---|---|
| **Bruntál, sídlo** | **1** | |
| **Bruntál, poradna** | **2** | |
| | | |
| | | |
| | | |