

## **Postup při řešení stížnosti**

**Uživatelé (klienti) služeb společnosti Help-in, o.p.s. Bruntál mají možnost si stěžovat na kvalitu nebo způsob poskytovaných služeb a to i anonymně.**

**Uživatelé, 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 uživatel (klient) nebo i jím zvolený zástupce:

### **Způsoby podávání stížností**

#### **Anonymně**

Pečovatelská služba: do schránky k tomu určené, která je umístěna v sídle společnosti a na každém jejím středisku (Bruntál, Vrbno pod Pradědem, Světlá Hora, Horní Benešov, Město Albrechtice).

Rodinná asistence a Sociální poradna: do poštovní schránky společnosti v jejím sídle: U Rybníka 4, 792 01 Bruntál

#### **Ústně**

Pečovatelská služba: osobně nebo pověřenou osobou a to buď v sídle společnosti v kanceláři Help-in o.p.s., U Rybníka 4 v Bruntále, v domácnosti uživatele nebo na příslušném středisku.

Rodinná asistence: osobně nebo pověřenou osobou a to buď v sídle společnosti v kanceláři Help-in o.p.s., U Rybníka 4 v Bruntále nebo v domácnosti klienta.

Sociální poradna: 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 – Help-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 příslušné služby.

## **Elektronickou poštou**

Zaměstnanec, který kontroluje e-korespondenci, takto přijatou stížnost vytiskne a postupuje stejným způsobem jako při přijetí písemné stížnosti

všechny služby: [helpinops@atlas.cz](mailto:helpinops@atlas.cz)  
pečovatelská služba: [help-pecovatel@atlas.cz](mailto:help-pecovatel@atlas.cz)  
rodinná asistence: [help-rodina1@atlas.cz](mailto:help-rodina1@atlas.cz)

## **Telefonicky**

Telefonicky je možné podávat stížnost u vedoucí příslušné služby:

vedoucí pečovatelské služby: Dagmar Motyčková, tel. 733 535 582  
vedoucí rodinné asistence: Mgr. Helena Olšovská, tel. 733 535 585  
vedoucí poradny: Mgr. Jana Hančilová, tel. 733 535 580

## **Způsob a lhůta vyřízení stížností**

1. Stížnost je oprávněn vyřizovat vedoucí příslušné sociální služby, na jejíž poskytování je stížnost podána, v případě stížnosti směřované proti tomuto vedoucímu má oprávnění vyřizovat stížnost ředitel společnosti. Ředitel je vedoucími služby informován o všech došlých stížnostech a je mu před odesláním stěžovateli předložen protokol o výsledku šetření stížnosti.

2. Jestliže stěžovatel nebude spokojen s výsledkem řízení o stížnosti nebo bude jeho stížnost směřována proti řediteli společnosti, může svou stížnost adresovat členům správní rady v následující posloupnosti:

### **Správní rada:**

Mgr. Martina BOŽKOVÁ, Revoluční 6, 792 01 Bruntál - člen správní rady,  
e-mail: [martina.bozkova@centrum.cz](mailto:martina.bozkova@centrum.cz)

Vlasta JANČOVÁ, Uhlířská 1, 794 01 Bruntál – člen správní rady

**Mgr. Miroslav MÁJEK, Fügnerova 2, 792 01 Bruntál – předseda správní rady,**  
e-mail: [miroslavmajek@seznam.cz](mailto:miroslavmajek@seznam.cz)

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](mailto: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 stížností je písemný protokol, který obsahuje:

- označení stěžovatele (pokud je znám), datum podání a předmět stížnosti
- závěr, jak byla stížnost vyhodnocena (oprávněná, částečně neoprávněná, neoprávněná)
- přijatá opatření ve vztahu k uživatelům
- samostatnou část - návrh na opatření ve vztahu k zaměstnancům – tato část protokolu se stěžovateli (pokud je znám) nezasílá.

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.