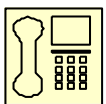




**Help-in, o.p.s.**  
**792 01 Bruntál, U Rybníka 4**

**Příručka pro klienty**



## Postup při řešení stížností

Každý klient společnosti Help-in, o.p.s. má právo si stěžovat na poskytování služby a přístup pracovníků služby. 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.

## Způsob podání stížnosti

Stížnost může podat klient nebo jím zvolený zástupce:

- ústně - v sídle společnosti a to řediteli nebo vedoucímu Rodinné asistence. O stížnosti se sepíše záznam a zaeviduje se;
- písemně - stížnost předá kterémukoliv zaměstnanci společnosti nebo ji zašle poštou na adresu: Help-in, o.p.s., U Rybníka 4, 792 01 Bruntál. Pro oblast Moravského Berouna je adresa pro zaslání písemné stížnosti následující: Help-in, o.p.s. Masarykova 200, 793 05 M. Beroun;
- elektronickou poštou - zaměstnanec, který kontroluje e- korespondenci, takto přijatou stížnost vytiskne a postupuje způsobem uvedeným pro přijetí písemné stížnosti ( e-mail: [helpinops@atlas.cz](mailto:helpinops@atlas.cz))
- telefonicky – na číslo 554 219 210, 733 535 580 – Mgr. Jana Hančilová, ředitelka společnosti

Vedoucí rodinné asistence: Mgr. Helena Olšovská 733 535 585

Klíčový sociální pracovník: Mohilová Šárka, DiS. 733 535 583

Bittmanová Ivana 733 535 588

Juráňová Marie 734 620 190

Klára Zedníková 734 620 189 – pracoviště M. Beroun

Pevná linka pro podání stížnosti je: **554 725 414**.



## Způsob a lhůta vyřízení stížnosti

Stížnost je oprávněn vyřizovat vedoucí služby. V případě, že je směřována proti vedoucímu, má toto oprávnění ředitel společnosti.



Není-li klient spokojen s vyřízením stížnosti zaměstnanci uvedenými v předchozím odstavci, může svou stížnost adresovat dalším osobám dle následující posloupnosti:

### **Sídlo společnosti:**

Help-in, o.p.s.  
Mgr. Jana Hančilová, ředitelka  
telefon: 554 219 210; mobil: 733 53 55 80

### **Správní rada a její složení:**

Předseda – Ing. Hana Rousová

Členové

- Ing. Petr Valer
- Vlasta Jančová

### **Dozorčí rada a její složení:**

Předseda – Ing. Jiří Čech

Členové

- Ing. Jana Sumková
- Ing. Irena Konečná

Veškeré písemné stížnosti pro členy správní nebo dozorčí rady společnosti může klient zasílat na adresu společnosti: Help-in,o.p.s., U Rybníka 4, 792 01 Bruntál.

Klient si také může stěžovat na kvalitu poskytované služby na Moravskoslezském kraji, odbor sociálních věcí, jakožto registrujícímu orgánu. Adresa pro zaslání stížnosti je:

**Moravskoslezský kraj – Krajský úřad, 28. října 117, 702 18 Ostrava.**

V případě, že ani poté nebude klient s vyřízením své stížnosti spokojen, může se obrátit na:

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

Tel. +420 542 542 111

e-mail: [kancelar@ochrance.cz](mailto:kancelar@ochrance.cz)

Orgány společnosti i zaměstnanci oprávněni 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 – tato část protokolu se stěžovateli (pokud je znám) nezasílá.

Lhůta pro vyřízení je stanovena podle charakteru stížnosti - v běžných věcech ihned, v závažnějších maximálně do 30 dnů od jejího podání.

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

Služba Rodinné asistence je určena pro vás, naše klienty, proto se nás nezdávejte kontaktovat kdykoli, když budete potřebovat naši pomoc. Děkujeme vám a věříme, že budete s úrovní naší služby vždy spokojeni.

**Help-in o.p.s.  
U Rybníka 4  
792 01 Bruntál**



## Formulář pro záznam stížnosti

**Vyplňuje klient:**

*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**

