

Středisko výchovné péče Orlíček Přední Chlum, o. p. s.

Přední Chlum 23, 262 56 Milešov

tel.: +420 702 062 681

e-mail: orlicekprednichlum@seznam.cz web: www.orlicekprednichlum.cz

IČ: 24263516 DIČ: CZ24263516

Čj.: 173/19

Směrnice o vyřizování stížností

1. Došlé i ústně podané stížnosti eviduje:
sociální pracovníce organizace
(odděleně od ostatní doručené pošty)
2. Evidence stížností obsahuje :
datum podání
jméno, příjmení a adresu stěžovatele
označení organizace nebo osoby, proti níž stížnost směřuje
předmět stížnosti
kdy a komu byla stížnost předána k prošetření nebo vyřízení
výsledek šetření (zda je stížnost hodnocena jako neoprávněná, oprávněná či oprávněná částečně)
přijata opatření k nápravě zjištěných nedostatků
data podání zpráv o příjmu a vyřízení stížnosti
výsledek kontroly, jak byla opatření k nápravě splněna.
3. Pokud nebude možno písemnou stížnost vyřídit do 10 dnů od jejího obdržení, potvrdí pověřený pracovník její příjem stěžovateli. Vzor dopisu je v příloze č. 1 tohoto pokynu (směrnice).
4. V případě ústně podané stížnosti se stěžovatelem jedná ředitelka OPS (dále jen „ředitelka“) nebo pracovník ředitelkou určený, zápis z jednání pořizuje pracovník, který vede jednání. Pokud jím není ředitelka, dostává zápis k podpisu.
5. O přidělení stížnosti k prošetření a vyřízení rozhoduje ředitelka.
6. V zájmu odborného a věcně správného vyřízení předmětu stížnosti jsou všichni pracovníci povinni poskytnout nezbytnou součinnost. Vůči stěžovatelům nesmí být činěny přímé ani nepřímé zákroky proto, že podali stížnost.
7. Pověřený zaměstnanec je povinen stížnost vyřídit do 30 dnů od jejího zaevidování. Je povinen prošetřit všechny body stížnosti a o výsledku informovat stěžovatele (písemně, osobním jednáním). Před zasláním písemného vyřízení je pověřený pracovník povinen návrh vyřízení konzultovat s ředitelkou. V případě vyřízení stížnosti osobním jednáním pověřený pracovník projedná s ředitelkou její případnou

účast na jednání a z jednání zpracuje zápis. Zápis se vyhotoví minimálně ve 2 originálních výtiscích. Jeden pro potřeby organizace, druhý pro stěžovatele.

8. Zápis musí obsahovat datum jednání, jména všech osob, které se jednání zúčastnily, stručný a výstižný obsah jednání a výsledek šetření stížnosti. Zápis podepíší všichni účastníci jednání, pokud některý účastník odmítne zápis podepsat nebo nesouhlasí s jeho obsahem, poznamená se to s uvedením důvodů.
9. V závěru zápisu lze uvést: „Tímto jednáním považuje pan/panísvou stížnost za vyřízenou a netrvá na písemné odpovědi“. Pokud stěžovatel zápis podepíše, není třeba o výsledku šetření informovat stěžovatele písemně.
10. Lhůtu k vyřízení stížnosti (30 dnů) lze překročit jen ve výjimečném případě se souhlasem ředitelky. O důvodech musí být vyrozuměn stěžovatel a organizace, která stížnost postoupila k prošetření, nebo si vyžádala zprávu o jejím vyřízení.
11. Kontrolu evidence a vyřizování stížností provádí ředitelka.
12. Opatření k odstranění zjištěných nedostatků v případě oprávněných nebo částečně oprávněných stížností stanoví ředitelka. Současně kontroluje jejich plnění.
13. Stížnosti a spisový materiál týkající se jejich vyřízení se ukládají v kanceláři sociální pracovnice odděleně od ostatních spisů po dobu 10 let.

Tato směrnice nabývá účinnosti 01. 09. 2019.

Mgr. Olga Vernerová
ředitelka SVP Orlíček Přední Chlum, o. p. s.

Přední Chlum 26. 09. 2019

Vážený pane, vážená paní,

potvrzuji příjem Vaší stížnosti ze dne, kterou zařízení Středisko výchovné péče Orlíček Přední Chlum, o. p. s. obdržel dne a eviduje ji pod č.j.

O výsledku šetření budete informován (informována) ve lhůtě 30 dnů.

V dne.....

Mgr. Olga Vernerová
ředitelka SVP Orlíček Přední Chlum, o. p. s.

