

OCENĚNÍ A STÍŽNOSTI

OCENĚNÍ

Pokud chcete poradcům vyjádřit vděk za způsob poskytnutí služby nad rámec verbálního poděkování, lze zaslat děkovný či oceňující vzkaz (viz kontakty na konci dokumentu).

DARY OD UŽIVATELŮ PRO PRACOVNÍKY

Finanční či věcný dar od uživatelů za žádných okolností nesmí přijmout žádný pracovník pro své obohacení.

Drobné dary/pozornosti od uživatelů

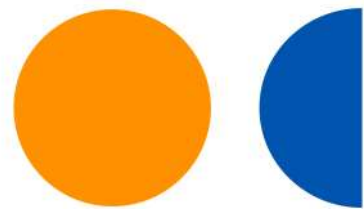
Pracovníci musí klienty upozornit na toto vnitřní pravidlo, které neumožňuje poradcům přijímat jakékoli dary od klientů. V případě projevené snahy darovat nefinanční dar (a to i drobný dar či pozornost) od uživatele, který službu například ukončuje, je oprávněn ho přijmout pouze v případě, kdy uživateli prokazatelně nevznikne tímto darováním škoda, lze se oprávněně domnívat, že odmítnutí tohoto daru by tento uživatel vnímal výrazně negativně a dar je směřován na organizaci, nikoli jednotlivce. V případě přijetí takového daru pracovník informuje, jak bude s darem v rámci organizace naloženo (např. bonboniéra nabídnuta na poradě týmu, kytky vystavena v konzultačních místnostech apod...). Pracovník přijatý dar nechává na místě takto určeném.

CO JE STÍŽNOST

Stížnost je daným způsobem vyjádřená nespokojenost s kvalitou a způsobem poskytování sociální služby. Může se jednat o nespokojenost s tím, jak služba funguje nebo se způsobem jednání a prací konkrétního pracovníka. O stížnost se jedná vždy, pokud stěžovatel kontaktuje poradnu s tím, že má stížnost, bez ohledu na obsah stížnosti.

Stížnosti bereme jako výzvu ke zlepšení naší práce. Pokud se stížnost rozhodnete podat, pomůžeme vám, pokud co nejpřesněji popíšete, co se Vám nelíbí a případně jakou změnu navrhuje.

Zlepšit kvalitu i způsob poskytovaných služeb nám může pomoci i jakékoli Vaše doporučení, návrh, nápad či přání.



ZPŮSOB PODÁNÍ STÍŽNOSTI

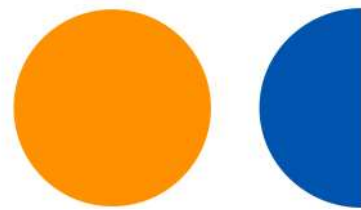
Podat stížnost můžete osobně nebo v zastoupení jiné osoby, či anonymně. S podáním a formulací stížnosti Vám může pomoci kdokoli – rodinný příslušník, blízká osoba nebo pracovník organizace. Stížnost můžete podat následujícími způsoby:

- **písemně** – stížnost může být podána na obyčejném papíru. Ten můžete zaslat či vhodit do schránky poradny (bilá schránka označená slovem „energeia“, která se nachází v přízemí na levé stěně vstupní chodby), nebo do schránky na adrese kanceláře či sídla obecně prospěšné společnosti energeia (viz kontakty níže), nebo předat kterémukoli pracovníkovi služby. Pracovník stížnost převezme a učiní Záznam ke stížnosti (F06) a předá vedoucímu služby.
- **elektronicky** – stížnost můžete zaslat emailem, smskou kterémukoli zaměstnanci služby (nebo viz kontakty níže). Pracovník email vytiskne či sms zprávu doslovně přepíše a učiní Záznam ke stížnosti (F06), který předá vedoucímu služby.
- **telefonicky** – stěžovat si můžete i prostřednictvím telefonního hovoru. Pokud z hovoru nebude zřejmé, zda si stěžujete, ale pracovník zaznamená Vaši nespokojenost, doptá se Vás, zda si přejete stížnost zaznamenat a s Vaší pomocí stížnost formuluje co nepřesněji do Záznamu ke stížnosti (F06). Záznam předá vedoucímu služby.
- **ústně** – stížnost můžete sdělit i v průběhu osobního hovoru. Pokud z hovoru nebude zřejmé, zda si stěžujete, ale pracovník zaznamená Vaši nespokojenost, doptá se Vás, zda si přejete stížnost zaznamenat. Pracovník Vám nabídne zázemí pro sepsání stížnosti, případně Vám s jejím sepsáním může pomoci. Pokud nebudete chtít stížnost podat v průběhu schůzky, pracovník Vás seznámí s dalšími možnostmi podání stížnosti.

VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTI

Vaši stížnosti se bude věnovat vedoucí služby. Stížnost vyřizuje bez zbytečného odkladu, nejpozději **do 30 kalendářních dnů od podání/dodání**. Výjimečně lze lhůtu prodloužit z důvodu dalšího šetření stížnosti. Toto prodloužení lhůty musí být zdůvodněno v oznámení.

Vedoucí služby určí, zda je stížnost oprávněná a navrhne způsob nápravy, včetně preventivních opatření a informuje Vás o jejím vyřízení, a to i v případě, že stížnost bude vyhodnocena jako neoprávněná. V případě anonymní stížnosti je k dispozici zápis o jejím vyřízení po dobu 14 kalendářních dnů ve složce „Vyřízení anonymních stížností“, který je umístěn ve stojanu v čekárně poradny.



Pokud je stížnost vedena proti vedoucímu služby řeší stížnost vedoucí obecně prospěšných činností. Pokud by byl vedoucí obecně prospěšných činností ve střetu zájmu je stížnost předána řediteli organizace. V případě střetu zájmu ředitele je stížnost předána správní radě. Kontakty na konkrétní pracovníky jsou uvedeny níže.

Obsah schránky kontrolujeme každý pracovní den, ve kterém má poradna otevřeno.

ODVOLÁNÍ SE

V případě, že nebudete souhlasit se způsobem vyřízení stížnosti, můžete podat odvolání k vedoucí obecně prospěšných činností, dále se můžete obrátit na ředitele organizace, nebo na členku správní rady společnosti.

Obrátit se můžete také na Krajský úřad Pardubického kraje, kde je sociální služba registrována. Další možností je obrátit se na veřejného ochránce lidských práv.

Veškeré kontakty na zmíněné osoby a instituce jsou níže.

INFORMACE O MOŽNOSTI PODÁNÍ STÍŽNOSTI

Každý pracovník poradny je v rámci vstupního školení seznámen s pravidlem podávání a vyřizování stížností.

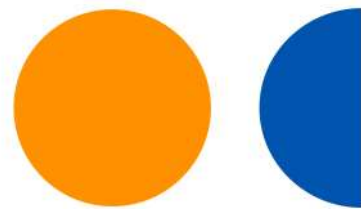
Klienti služby jsou seznámeni s pravidlem stížností v rámci první schůzky a případně i v průběhu spolupráce.

Pravidlo je k dispozici na webových stránkách naší poradny a v čekárně poradny.

EVIDENCE STÍŽNOSTÍ

Každá stížnost je zaznamenána do formuláře F06 Záznam ke stížnosti a je uložena ve složce Stížnosti v sídle poradny. Evidenci stížností spravuje vedoucí služby.

V případě kontrolní činnosti ze strany kontrolních orgánů, pracovníci poradny odkazují na vedoucího služby.



KONTAKTY

energeia o.p.s.

Adresa sídla organizace: Za Pektinou 944, 538 03 Heřmanův Městec
Adresa kanceláře: Náměstí míru 184, 538 03 Heřmanův Městec
Telefon: (+420) 469 630 116
E-mail: energeia@energeia.cz

en centrum – psychologicko sociální poradna

Adresa: Sladkovského 601, 530 02 Pardubice
Telefon: 604 464 839
E-mail: psp@energeia.cz

Jméno a příjmení	Funkce	Mobil	E-mail
Petr Kuneš	vedoucí služby	777 197 680	p.kunes@energeia.cz
Jana Černocká	vedoucí obecně prospěšných činností	777 028 435	energeia@energeia.cz
Marek Černocký	ředitel společnosti	608 028 435	m.cernocky@energeia.cz
Kateřina Hájková	členka správní rady		katerina@hajkova.in

Krajský úřad Pardubického kraje

Adresa: Komenského nám. 125, 532 11 Pardubice
Telefon: (+420) 466 026 111
E-mail: posta@pardubickykraj.cz

Veřejný ochránce práv - Ombudsman

Adresa: Údolní 39, Brno, 602 00
Telefon: (+420) 542 542 888 (v provozu pondělí až pátek od 8:00 – 16:00)
E-mail: podatelna@ochrance.cz