Příloha č. 2 ke smlouvě o poskytování soc. služby Sociální rehabilitace Ledovec v rámci CDZ Plzeň

Evidenční č. smlouvy ……………….………

**Pravidla pro podávání stížnosti na kvalitu a způsob poskytování služby sociální rehabilitace**

**Obecná ustanovení**

* Každý uživatel služby si může stěžovat na její kvalitu nebo způsob poskytování.
* Žádnou stížnost nepoužijeme proti člověku, který si stěžuje.
* Budeme se zabývat každou stížností (písemnou, ústní, i anonymní).
* Každá stížnost je pro nás důležitá, protože pro nás znamená zpětnou vazbu, důvod k zamyšlení a možnost některé věci měnit a dále se rozvíjet.
* Každou stížnost může uživatel kdykoliv odvolat.

**Způsoby podání stížnosti**

Písemně(je možné ji podat i anonymně)

* + - 1. zaslat poštou:
	+ na adresu Sociální rehabilitace Ledovec, Centrum duševního zdraví Klatovy, Maxima Gorkého 800, 33901 Klatovy; na obálku doporučujeme uvést „k rukám vedoucí týmu“, nebo
	+ Ledovec – kancelář ředitele, Boženy Němcové 30, Plzeň, 323 00; na obálku doporučujeme uvést „k rukám metodické a odborné manažerky“ nebo „k rukám ředitele“
		- 1. vhodit přímo do poštovní schránky označené nápisem Ledovec, které jsou umístěny na výše uvedených adresách
			2. poslat elektronickou poštou:

na e-mail vedoucí týmu: stepanka.nausova@ledovec.cz , nebo

na e-mail týmu služby: cdzklatovy@ledovec.cz(do předmětu doporučujeme uvést – k rukám vedoucí týmu), nebo

na e-mail metodické a odborné manažerky: drahomira.franzova@ledovec.cz

* + - 1. předat kterémukoliv pracovníkovi služby

Telefonicky:

v době PO – PÁ, od 8:00 do 16:30 hodin, na čísle týmu služby: 603 111 542, nebo na čísle vedoucí týmu: 775 725 028, nebo na čísle metodické a odborné manažerky Ledovce – 735 170 324

Osobně: uživatel si může osobně stěžovat kterémukoliv pracovníkovi služby

Prostřednictvím nezávislého zástupce: nezávislého zástupce si uživatel sám zvolí (může to být   příbuzný, tlumočník, advokát apod.)

**Způsoby řešení stížnosti a doba vyřízení stížnosti**

* Stížnosti přejímá jakýkoliv pracovník.
* Stížnosti vyřizuje a eviduje vedoucí týmu: Štěpánka Naušová. V případě, že se jedná o stížnost proti vedoucímu týmu, vyřizuje a eviduje stížnost metodická a odborná manažerka *Drahomíra Franzová*.
* Všechny stížnosti budou vyřízeny v nejkratší možné době, **maximálně do 30 dní** od doby podání.
* Vyřízení stížností bude vypracováno v písemné formě a předáno uživateli.
* V případě, že jde o stížnost anonymní a bude to možné, bude s uživatelem (anonymním stěžovatelem) dojednán způsob, jakým chce být o vyřízení stížnosti informován. V úvahu připadá zveřejnění vyřízení stížnosti (po uplynutí lhůty určené k jejímu vyřízení) na webových stránkách Ledovce v sekci daného týmu služby po dobu 14 dní, na nástěnce služby po dobu jednoho měsíce, ev. bude vyřízení stížnosti k dispozici po dobu jednoho měsíce u vedoucího týmu pod evidenčním číslem stížnosti, které stěžovatel zná, příp. jiný s uživatelem dohodnutý způsob.
* Pokud není možné s uživatelem dojednat způsob jeho informování o vyřízení stížnosti, bude výsledek vyřízení stížnosti po uplynutá lhůty určení k jejímu vyřízení zveřejněn na webových stránkách Ledovce v sekci daného týmu služby po dobu 14 dní a vyvěšen na nástěnce služby pod dobu jednoho měsíce. Vyjma stížností, ve kterých si anonymní stěžovatel vysloveně nepřeje tímto způsobem řešení zveřejnit nebo to není s ohledem na obsah stížnosti vhodné (např. by se jednalo o ohrožení anonymity stěžovatele nebo do práv jakékoliv zúčastněné osoby).
* Všechny stížnosti (i anonymní) a jejich vyřízení jsou evidovány.

**Pokud uživatel není spokojen s řešením stížnosti**, je možné

1. odvolat se k osobě, která stížnost vyřizovala

nebo

1. k řediteli Ledovce: Boženy Němcové 30, Plzeň, 32300, e-mail: reditel@ledovec.cz

nebo

1. k nadřízeným orgánům Ledovce
* Správní rada Ledovec, z.s., Ledce 1, 330 14
* Dozorčí rada Ledovec, z.s., Ledce 1, 330 14, (dozorci.rada@ledovec.cz)
* Valná hromada Ledovec, z.s., Ledce 1, 330 14

*nebo*

1. k nezávislým organizacím mimo Ledovec
* Krajský úřad Plzeňského kraje, odbor sociálních věcí, Škroupova 18, 306 13 Plzeň
* Ministerstvo práce a sociálních věcí, Na Poříčním právu 1/376, Praha 2, 128 01, tel: 221 921 111, podatelna: posta@mpsv.cz
* Ministerstvo práce a sociálních věcí, Oddělení inspekce sociálních služeb Karlovy Vary a Plzeň, inspekce sociálních služeb Plzeň, Kollárova 942/4, 30100 Plzeň, tel.: 771 121 704
* Český helsinský výbor: Štefánikova 216/21, 150 00 Praha 5, tel.: 257 221 141, e-mail info@helcom.cz
* Veřejný ochránce práv – Ombudsman, Údolní 39, 602 00 Brno, tel. 542 542 888, podatelna@ochrance.cz