



Vnitřní pravidla pro podávání a vyřizování stížností na poskytování sociální služby

Obecná ustanovení

- Žádnou stížnost nepoužijeme proti člověku, který si stěžuje.
- Budeme se zabývat každou stížností (písemnou, ústní), avšak musí se týkat skutečnosti, která nastala nejpozději v rámci jednoho roku od data podání stížnosti (tj. není starší než jeden rok).
- 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 stěžovatel kdykoliv odvolat.
- Pokud chce stěžovatel se svým podáním stížnosti zůstat v anonymitě, budeme se jeho nespokojenosti zabývat jako podnětem ke kvalitě poskytování služby¹.

Kdo si může na poskytování služby stěžovat:

- Uživatel (osoba), kterému je nebo byla poskytována sociální služba.
- Zákonný zástupce, opatrovník nebo podpůrce uživatele (osoby), kterému je nebo byla poskytována sociální služba.
- Osoba blízká, nemůže-li podat stížnost uživatel (osoba), které je nebo byla sociální služba poskytována, s ohledem na svůj zdravotní stav nebo proto, že zemřela.
- Osoba zmocněná osobou, které je nebo byla poskytována sociální služba.
- Člen domácnosti osoby, které je nebo byla poskytována sociální služba, oprávněný k zastupování této osoby podle občanského zákoníku.
- Zaměstnanec poskytovatele sociálních služeb.

(dále jen "stěžovatel")

Způsoby podání stížnosti

Písemně

1. zaslat poštou:
 - na adresu Sociální rehabilitace Ledovec, náměstí Republiky 115, Tachov 347 01 nebo Mánesova 16, Stříbro 349 01 (na obálku doporučujeme uvést „k rukám vedoucí týmu“), nebo
 - na adresu Ledovec – kancelář ředitele, Karolíny Světlé 13, Plzeň, 323 00 (na obálku doporučujeme uvést „k rukám odborné vedoucí“ nebo „k rukám ředitele“);
2. vhodit přímo do poštovní schránky označené nápisem Ledovec, která je umístěna na výše uvedených adresách;
3. poslat elektronickou poštou na e-mail vedoucí týmu: monika.cerna@ledovec.cz, nebo na e-mail týmu: stachovsko@ledovec.cz (do předmětu doporučujeme uvést „k rukám vedoucí týmu“), nebo na e-mail odborné vedoucí: drahomira.franzova@ledovec.cz
4. předat kterémukoliv pracovníkovi služby

Telefonicky: v době PO – PÁ, od 8:00 do 16:00 hodin, na čísle týmu služby: 739 628 910, nebo na čísle vedoucí týmu: 604 806 121, nebo na čísle odborné vedoucí Ledovce: 735 170 324

Osobně: kterémukoliv pracovníkovi služby

Způsoby řešení stížnosti a doba vyřízení stížnosti

¹ Podnětem se zabýváme obdobně jako stížností s tím, že v tomto případě nejsou relevantní stížnostní procesy dle ZSS (zejm. stěžovatele písemně neinformujeme o způsobu vyřízení stížností, lhůty a odvolací mechanismy...)





Spolufinancováno Evropskou unií

- Stížnosti přijímá jakýkoliv pracovník.
- Stížnosti vyřizuje a eviduje vedoucí týmu. V případě, že se jedná o stížnost proti vedoucímu týmu, vyřizuje a eviduje stížnost odborná vedoucí.
- Všechny stížnosti budou vyřízeny v nejkratší možné době, **maximálně do 30 dnů ode dne, kdy byla stížnost doručena.**
- Lhůtu 30 dní můžeme v odůvodněných případech prodloužit o dalších 30 dnů, o prodloužení lhůty a o důvodech prodloužení budeme stěžovatele informovat.
- Písemně budeme stěžovatele informovat o způsobu vyřízení stížnosti.
- Pokud je z obsahu stížnosti zřejmé, že se stížnost týká jiné ledovecké služby, takovou stížnost nezpracováváme, ale směřujeme stěžovatele, aby svou stížnost směřoval do služby, kde je nespokojen, příp. ji můžete směřovat odborné vedoucí Ledovce *Drahomíře Franzové*, tel. 735 170 324 (PO-PÁ, 8:30 - 17:00), drahomira.franzova@ledovec.cz
- Všechny stížnosti (i anonymní) a způsob jejich vyřízení jsou evidovány.
- Stěžovatel může nahlížet do dokumentace, kterou poskytovatel vede o stížnosti, a pořizovat si z ní kopie nebo výpisy. A to na základě domluvy s osobou, která stížnost vyřizuje.

Pokud stěžovatel nesouhlasí s vyřízením stížnosti nebo nebyla-li stížnost vyřízena ve stanovené lhůtě, může ve lhůtě 60 dnů ode dne doručení informace o způsobu jejího vyřízení nebo od uplynutí stanovené lhůty:

- Požádat Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR (*Na Poříčním právu 1/376, Praha 2, 128 01, tel: 221 921 111, podatelna: posta@mpsv.cz*) o prověření této stížnosti; v žádosti uvede důvod, proč žádá o prověření stížnosti. Ledovec jakožto poskytovatel sociální služby je povinen v takovém případě poskytnout Ministerstvu součinnost. Shledá-li Ministerstvo žádost o prověření stížnosti jako oprávněnou, uloží poskytovateli povinnost odstranit nevyhovující stav nebo podá podnět k dalšímu postupu příslušnému orgánu veřejné správy. Poskytovatel je povinen nevyhovující stav odstranit ve stanovené lhůtě a podat o tom Ministerstvu zprávu.

Dále se stěžovatel může v případě, že nesouhlasí s vyřízením stížnosti nebo nebyla-li stížnost vyřízena ve stanovené lhůtě, odvolat k:

- řediteli Ledovce: Karolíny Světlé 13, Plzeň, 32300, e-mail: reditel@ledovec.cz
nebo
- 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*
- nezávislým organizacím mimo Ledovec:
 - Krajský úřad Plzeňského kraje, odbor sociálních věcí, Škroupova 18, 306 13 Plzeň
 - 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

Ledovec, z.s.

Komunitní tým STachovsko

Sociální rehabilitace Ledovec

náměstí Republiky 115, Tachov, Mánesova 16, Stříbro

T: 739 628 910 E: stachovsko@ledovec.cz www.ledovec.cz

