**Příloha č. 3**

ke Smlouvě o poskytování sociální služby Chráněné bydlení Ledovec, číslo:**………….**

**Pravidla pro podávání stížností na kvalitu a způsob poskytování sociální služby Chráněné bydlení Ledovec**

1. **Obecná ustanovení**
* Každý uživatel služeb (ale i jeho blízký) si může stěžovat.
* Žádnou stížnost nepoužijeme proti člověku, který si stěžuje.
* Budeme se zabývat každou stížností (písemnou i ústní, i anonymní).
* Každá stížnost je pro nás důležitá, protože pro nás znamená zpětnou vazbu, důvod k zamyšlení a možnost některé věci měnit a vyvíjet se na základě potřeb uživatelů služeb.
* Každou stížnost může uživatel (či jeho blízký) kdykoliv odvolat.
1. **Způsoby podání stížnosti**
* Písemná stížnost**:**
1. je možné poslat poštou na adresu Chráněného bydlení, Palackého 16, 301 00 Plzeň nebo na adresu Ledovec, z.s., Ledce 1, 330 14 (oficiální sídlo Ledovce, z.s.)
2. je možné poslat e-mailem: chb@ledovec.cz, nebo ledovec@ledovec.cz
3. je možné předat kterémukoliv pracovníkovi Chráněného bydlení nebo jiných zařízení organizace Ledovec, z.s.
4. je možné vhodit do schránky na chodbě Poradenského centra v ul. Karoliny Světlé 13 nebo do schránky na vratech tamtéž nebo do schránky před kanceláří Chráněného bydlení v ul. Palackého 16 nebo do poštovní schránky tamtéž
* Ústní stížnost - uživatel (či jeho blízký) si může osobně stěžovat kterémukoliv pracovníkovi Ledovce
* Prostřednictvím nezávislého zástupce – nezávislého zástupce si uživatel sám zvolí, může to být příbuzný, tlumočník, advokát apod.
* Stížnost je možné podat anonymně
1. **Způsoby řešení stížnosti a doba vyřízení stížnosti**
* Stížnosti vyřizuje vedoucí služby chráněné bydlení (v případě, že se jedná o stížnost proti vedoucímu služby či proti všem pracovníkům služby chráněné bydlení stížnost vyřizuje odborný a metodický manažer).
* V případě, že se jedná o stížnost proti odbornému a vedoucímu manažerovi, vyřizuje stížnost ředitel.
* V případě, že je stížnost směřována proti řediteli, stížnost vyřizuje Správní rada.
* Všechny stížnosti budou vyřízeny v nejkratší možné době, maximálně do 30 dnů od doby podání.
* Řešení stížností je vypracováno v písemné formě a předáno uživateli nebo jeho zástupci. V případě, že jde o stížnost anonymní a řešení stížnosti není s ohledem na tuto skutečnost možné předat konkrétní osobě, je řešení v písemné podobě zveřejněno na nástěnce v prostorách, kde je služba poskytována (vyjma stížností, ve kterých si anonymní stěžovatel nebo jeho zástupce vysloveně nepřeje tímto způsobem řešení zveřejnit), případně je řešení stížnosti jiným vhodným způsobem dáno na vědomí (s ohledem na obsah a formu stížnosti).
* Všechny stížnosti (i anonymní) a jejich řešení jsou evidovány v „Knize stížností“, kterou spravuje odborný a metodický manažer.
* Proti řešení stížnosti je možné se odvolat k osobě, která stížnost vyřizovala, nebo k organizacím uvedeným v bodě IV.
1. **Pokud uživatel či jeho blízký není spokojen s řešením stížnosti**, je možné stížnost (ústní i písemnou)
* směřovat k nadřízenému orgánu Ledovce, z.s.:
1. Správní radě Ledovec, z.s., Ledce 1, 330 14
2. Dozorčí radě Ledovec, z.s., Ledce 1, 330 14
3. Valné hromadě Ledovec, z.s., Ledce 1, 330 14
* nebo je možno se obrátit na nezávislé organizace mimo Ledovec, z.s.:
1. Krajský úřad Plzeňského kraje, odbor sociálních věcí, Škroupova 18, 306 13 Plzeň,

tel: 377 195 111, e-mail posta@plzensky-kraj.cz

1. Český helsinský výbor: Ostrovského 253/3, 150 00 Praha 5, tel: 257 323 508, e-mail sekr@helcom.cz
2. Veřejného ochránce práv – Ombudsman, Údolní 39, Brno, 602 00, tel. 542 542 888, podatelna@ochrance.cz.

**Chráněné bydlení Ledovec** **Ledovec, z.s.**

**Palackého 16 Ledce 1**

**301 00 Plzeň 330 14 Ledce u Plzně**

**chb@ledovec.cz**

[**www.ledovec.cz**](http://www.ledovec.cz)

**Tel. 735 759 114**

V Plzni dne: …………………………………….

Podpis uživatele:

Podpis opatrovníka:

Podpis pracovníka chb: