**Standard č. 7**

**Pravidla pro podávání a vyřizování stížností na poskytování služby Telefonické krizové pomoci Ledovec.**

**Možnosti podání stížností – kdo a v jaké lhůtě, forma, komu:**

**Stížnost může podat volající, které/mu je či byla služba poskytnuta a dále:**

* zákonný zástupce, opatrovník nebo podpůrce osoby, které je nebo byla poskytována sociální služba,
* osoba blízká, nemůže-li stížnost podat 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

Budeme se zabývat každou stížností (písemnou, ústní, i anonymní), avšak musí se týkat skutečnosti, která nastala nejpozději v rámci jednoho roku od data podání stížnosti (tj. není starší než jeden rok.

Každou stížnost může stěžovatel kdykoliv odvolat.

Žádnou stížnost nepoužijeme proti člověku, který si stěžuje.

* + **Telefonicky:**
		- na číslech služby Telefonická krizová pomoc Ledovec – 739 055 555, 373 034 455 (každý den 8-24)
		- na čísle odborné vedoucí Ledovce – 735 170 324 (PO – PÁ, 8:30-17)
	+ Pracovník, který stížnost přijímá, musí od volajícího zjistit datum a alespoň přibližný čas volání, které je předmětem stížnosti; také je potřeba od volajícího zjistit kontaktní údaj, na kterém bude o evidenci a průběhu vyřízení stížnosti písemně informován; pokud chce volající se svým podáním stížnosti zůstat v anonymitě, je to možné a je mu navrhnuto, že výsledek vyřízení jeho stížnosti může být zveřejněn na webových stránkách Ledovce po uplynutí lhůty k jejímu vyřízení (30 dnů), v sekci služby Telefonická krizová pomoc po dobu 14 dnů. Pokud volající tohle zveřejnění odmítne, ptáme se jej na jiný způsob anonymního informování, který by mu vyhovoval, a podle něj při informování postupujeme. Pokud volající odmítne i to, je ujištěn, že se jeho anonymní stížností bude služba zabývat i přes to.
	+ Informace o možnosti podat stížnost v rámci právě vedeného hovoru - v situaci, kdy vedeme s volajícím hovor, ze kterého je patrné, že si volající chce stěžovat na poskytování služby, informujeme ho o všech možnostech podat si stížnost, o lhůtě pro její vyřízení, o možnosti podání adresně nebo anonymně. Pokud si volající nechce tímto způsobem stěžovat, bereme jeho projev nespokojenosti jako vážný podnět k projednání na poradě služby.
		- Pokud je z průběhu hovoru zřejmé, že si volající stěžuje na jiné ledovecké služby, vždy se snažíme posílit jeho kompetence, aby svou stížnost směřoval do služby, kde je nespokojen, příp. navrhneme volajícímu možnost podat stížnost u odborné vedoucí Ledovce: Drahomíry

Franzové, tel. 735 170 324 (PO – PÁ, 8:30-17), drahomira.franzova@ledovec.cz. Takovou stížnost nezpracováváme.

* + **Poštou na adresu:**
		- Ledovec, Karolíny Světlé 13, Plzeň, 323 00, nebo
		- Ledovec – kancelář ředitele, Karolíny Světlé 13, Plzeň, 323 00 nebo
		- na adresu zřizovatele Ledovec,z.s., Ledce 1, Ledce, 330 14
	+ Pro řádné vyřízení je potřeba ve stížnosti uvést datum a alespoň přibližný čas volání, které je předmětem stížnosti; kontaktní údaj, na kterém bude stěžující o evidenci a průběhu vyřízení stížnosti písemně informován; pokud chce stěžující se svým podáním stížnosti zůstat v anonymitě, je to možné, přičemž postupujeme podle již výše uvedeného postupu pro anonymní informování. Výsledek vyřízení jeho stížnosti bude zveřejněn na webových stránkách Ledovce po uplynutí lhůty k jejímu vyřízení (30 dnů), v sekci služby Telefonické krizové pomoci po dobu 14 dnů.
	+ **Elektronickou poštou:**
		- Na e-mail služby: tkp@ledovec.cz nebo e-mail vedoucí služby: vedouci.linky@ledovec.cz
		- Na e-mail odborné vedoucí Ledovce: drahomira.franzova@ledovec.cz
	+ **Pokud přijde SMS**, ze které je patrné vyjádření nespokojenosti s poskytnutím naší služby – pošle se pisateli odpověď s vyjádřením díků za poskytnutí zpětné vazby a odkaz na postup podle těchto Pravidel či zavolání na TKP.

**Vyřízení stížností**

1. Pracovník, který stížnost přijímá, zpracuje její podání do formuláře „Záznam o vyřízení stížnosti“; vždy o tomto neprodleně informuje vedoucí služby nebo její zástupkyni. Vedoucí služby stížnost zaeviduje.
2. Přijaté a zaevidované stížnosti vyřizuje vedoucí služby v případě, že hovor vedla pracovnice služby. Odborná vedoucí organizace v případě, že hovor vedla vedoucí služby. Platí, že stížnost vyřizuje vždy osoba odlišná od té, na kterou je stížnost směřována.
3. Je vedena písemná evidence o podaných stížnostech a způsobu jejich vyřízení – na disku služby.
4. Stěžovatel může nahlížet do dokumentace, kterou vedeme o stížnosti, a pořizovat z ní kopie nebo výpisy. A to na základě domluvy s osobou, která stížnost vyřizuje.
5. Stížnost vyřizujeme ve lhůtě maximálně do 30 dnů od jejího přijetí.
6. Nesouhlasí-li stěžovatel 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 (Na Poříčním právu 1/376, Praha 2, 128 01, tel: 221 921 111, podatelna: posta@mpsv.cz) o prověření vyřízení této stížnosti; v žádosti stěžovatel uvede důvod, proč žádá o prověření vyřízení stížnosti.

Je-li žádost o prověření vyřízení stížnosti oprávněná, uloží nám Mministerstvo coby poskytovateli sociálních služeb povinnost odstranit nevyhovující stav, nebo podá podnět k dalšímu postupu příslušnému orgánu veřejné správy. Jako poskytovatel sociálních služeb jsme povinni nevyhovující stav odstranit ve lhůtě stanovené Ministerstvem a podat o tom Ministerstvu písemnou zprávu

Můžete se obrátit také na:

**osobu, která stížnost vyřizovala nebo**

**ředitele Ledovce**: Karolíny Světlé 13, Plzeň, 323 00, e-mail: reditel@ledovec.cz

**k nadřízeným orgánům Ledovce:**

1. Správní rada Ledovec z.s., Ledce 1, 330 14
2. Dozorčí rada Ledovec z.s., Ledce 1, 330 14 (dozorci.rada@ledovec.cz)
3. Valná hromada Ledovec z.s., Ledce 1, 330 14

nebo

**k nezávislým organizacím mimo Ledovec:**

1. Krajský úřad Plzeňského kraje, odbor sociálních věcí, Škroupova 18, Plzeň, 30613
2. Český helsinský výbor, Štefánikova 21, 150 00 Praha 5, tel: 257 221 141, e-mail info@helcom.cz
3. Veřejný ochránce práv – Ombudsman, Údolní 39, Brno, 602 00, tel. 542 542 888 , podatelna@ochrance.cz

**1. 1. 2025**