



## **Pravidla pro podávání a vyřizování stížností na poskytování sociální služby** **Odborné sociální poradenství Ledovec**

### **Obecná ustanovení**

- Žádnou stížnost nepoužijeme proti člověku, který si stěžuje.
- 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).
- 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.
- Každý pracovník musí umět důstojně a s respektem přijmout stížnost od uživatele.
- Přijmout stížnost je povinností všech pracovníků služby; vyřízení stížností je v kompetenci vedoucí služby. V případě stížnosti na službu jako celek nebo na vedoucí služby, stížnost eviduje a vyřizuje odborná vedoucí. Platí, že stížnost vyřizuje vždy osoba odlišná od té, na kterou je stížnost směřována.

### **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”)

### **Informování uživatele o jeho právu stěžovat si**

Každý uživatel služeb je pracovníky informován o právu a o způsobu, jakým může podat stížnost.

O tomto je pracovníky informován v různých fázích spolupráce, zejména:

při jednání se zájemcem;  
při projednávání obsahu smlouvy o poskytování služby a při jejím uzavírání;  
při hodnocené spolupráce;  
kdykoliv, když se to v rámci spolupráce hodí (např. uživatel tematizuje svou nespokojenost).

## **Ledovec, z.s.**

### **Odborné sociální poradenství**

Karolíny Světlé 13, 323 00 Plzeň

T: 739 054 931

E: por@ledovec.cz

www.ledovec.cz



Obecně platí, že základní informaci o tom, že a jakým způsobem si může uživatel stěžovat jsou pracovníci povinni předat **nejpozději při uzavírání smlouvy o spolupráci**.

Při informování uživatele pracovníci:

- dbají na srozumitelnost a názornost – mohou podpořit praktickými příklady;
- předávají všechny relevantní informace – způsoby podávání, průběh řešení stížnosti, lhůty pro vyřízení atd. – ujistují se, že uživatel porozuměl celému procesu přijímání a vyřizování stížností;
- podporují uživatele v podání stížnosti (zdůrazňují, že podání stížnosti nemá negativní dopad na poskytování služby, naopak je vnímáno jako společný zájem o zlepšování kvality služby apod.);

### **Způsoby podání stížnosti**

#### **Písemná stížnost (možná i anonymní)**

- 1) je možné ji poslat poštou na adresu Karolíny Světlé 13, 323 00 Plzeň na obálku doporučujeme uvést „k rukám vedoucí týmu“,
- 2) nebo na adresu Ledovec, z.s., Ledce 1, 330 14 (oficiální sídlo Ledovce, z.s)
- 3) nebo na adresu kanceláře ředitele Karolíny Světlé 13, 323 00 Plzeň (na obálku doporučujeme uvést „k rukám odborné vedoucí“ nebo „k rukám ředitele“),
- 4) je možné ji poslat e-mailem
  - na e-mail služby: por@ledovec.cz
  - na e-mail odborné vedoucí: drahomira.franzova@ledovec.cz
- 5) je možné ji předat kterémukoliv pracovníkovi služby Odborné sociální poradenství
- 6) je možné ji vložit přímo do poštovních schránek označených nápisem Ledovec umístěných na výše uvedených adresách

#### **Ústní stížnost**

- 1) Uživatel si může osobně stěžovat kterémukoliv pracovníkovi služby Odborné sociální poradenství.
- 2) **Telefonicky** na čísle služby: 739 054 931, nebo na čísle odborné vedoucí Ledovce: 735 170 324. V provozních hodinách služby uvedených na webových stránkách organizace.

### **Způsoby řešení stížnosti a doba vyřízení stížnosti**

- Stížnosti přijímá jakýkoliv pracovník.

Pracovník, který stížnost přijímá, nabízí stěžovateli podporu, aby svou stížnost napsal sám. Pokud stěžovatel preferuje podání stížnosti ústní formou, pracovník v jeho přítomnosti sepíše a pečlivě ověří, zda jeho záznam odpovídá podstatě sdělovaného.



Všichni pracovníci postupují dle následujícího:

o vyslechni → podpoř → poděkuj → zaznamenej → připomeň další postup (kdo bude řešit, kdy bude odpověď a jakou formou) → neprodleně předej vedoucímu pracovníkovi

- Stížnosti vyřizuje a eviduje vedoucí pracovník. 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. Vyřízení stížnosti je vypracováno v písemné formě a předáno uživateli. Pokud je to možné, je doplněn ústní komentář ke způsobu vyřízení stížnosti, je-li to relevantní, omluva.
- 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](mailto: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.

V případě, že jde o **anonymní stížnost** a pokud je to možné, je se stěžovatelem dojednáno způsob, jakým chce být o vyřízení stížnosti informován. V úvahu připadá, že výsledek vyřízení stížnosti bude po uplynutí lhůty určené k jejímu vyřízení:

- zveřejněn na webových stránkách Ledovce v sekci služby po dobu 14 dní,
- vyvěšen na nástěnce služby pod dobu jednoho měsíce,
- k dispozici po dobu jednoho měsíce u vedoucího týmu pod evidenčním číslem stížnosti, které stěžovatel zná – tj. pokud šlo s uživatelem dohodnout evidenční číslo stížnosti, resp. mu jej předat,
- ev. jiný dohodnutý způsob.

Pokud není možné způsob informování dojednat, bude výsledek vyřízení stížnosti po uplynutí lhůty určen k jejímu vyřízení:

**Ledovec, z.s.****Odborné sociální poradenství**

Karolíny Světlé 13, 323 00 Plzeň

T: 739 054 931

E: por@ledovec.cz

www.ledovec.cz



- zveřejněn na webových stránkách Ledovce v sekci daného týmu služby po dobu 14 dní;
- vyvěšen na nástěnce služby pod dobu jednoho měsíce.
- Pokud není možné odpověď veřejně vyvěsit (např. konkrétní informace o obsahu stížnosti nebo jejího řešení by ohrozily anonymitu stěžovatele nebo zásah do práv jakékoliv zúčastněné osoby), je v kompetenci vedoucího služby rozhodnout o nezveřejnění vyřízení stížnosti.

**Evidence stížnosti obsahuje:**

pořadové číslo stížnosti

datum přijetí stížnosti

stručný popis (téma) stížnosti;

kdo stížnost podává

způsob podání stížnosti (písemně, ústně, aj.)

datum, kdy byla stížnost vyřízena (zaznamenává se datum, kdy byla klientovi předána/zaslána zpráva o vyřízení stížnosti)

Ke každé stížnosti vedoucí zpracuje **Záznam o vyřízení stížnosti**, obsahuje: :

pořadové číslo stížnosti (provázání s evidencí)

popis stížnosti

způsob prověření stížnosti

návrh řešení

přijatá opatření k nápravě

způsob informování uživatele o vyřízení stížnosti

**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](mailto: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.

**Ledovec, z.s.****Odborné sociální poradenství**

Karolíny Světlé 13, 323 00 Plzeň

T: 739 054 931

E: [por@ledovec.cz](mailto:por@ledovec.cz)[www.ledovec.cz](http://www.ledovec.cz)

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](mailto: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](mailto: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](mailto:info@helcom.cz)
  - Veřejný ochránce práv – Ombudsman, Údolní 39, 602 00 Brno, tel. 542 542 888, [podatelna@ochrance.cz](mailto:podatelna@ochrance.cz)

**Sdělení uživatele jako podnět pro zlepšení kvality**

Podněty uživatele i neformálního charakteru týkající se kvality poskytování služby, které nejsou formulovány jako stížnosti jsou využívány pro zlepšení kvality služby spolu se stížnostmi následovně:

jsou diskutovány na poradách a supervizích a jsou využívány k zamyšlení nad možnými změnami v pracovních postupech.

jsou diskutovány na manažerských poradách a mohou být inspirací pro systémové změny.

jsou chápány jako prostředek empowermentu uživatele k spoluvytváření kvalitní sociální služby.

je na zvážení vedoucích pracovníků, zda a jak je bude evidovat.

Vydal: tým pracovníků služby Odborné poradenství Ledovec

Schválila: Drahomíra Franzová

Aktualizace s účinností 1. 1. 2025 nahrazuje všechny předchozí verze

Nahrazuje všechny předchozí dokumenty služby vztahující se k SQ7.

**Ledovec, z.s.**

**Odborné sociální poradenství**

Karolíny Světlé 13, 323 00 Plzeň

T: 739 054 931

E: [por@ledovec.cz](mailto:por@ledovec.cz)

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

