



Příloha č. 2 ke smlouvě o poskytování sociální služby Sociální rehabilitace Ledovec
evidenční č. smlouvy

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 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 stěžovatel kdykoliv odvolat.

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 (je možné ji podat i anonymně)

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

- Stížnosti přejímá 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.
- V případě, že jde o stížnost anonymní a bude to možné, bude s anonymním stěžovatelem dojednat 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 uplynutí lhůty určené 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).
- 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.





Spolufinancováno Evropskou unií

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

