



Vnitřní pravidla pro podávání a vyřizování stížností na poskytování sociální služby Chráněné bydlení Ledovec

Obecná ustanovení

- Žádnou stížnost nepoužijeme proti člověku, který si stěžuje.
- Budeme se zabývat každou stížností (písemnou i 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*ka kdykoliv odvolat.
- Pokud chce stěžovatel*ka se svým podáním stížnosti zůstat v anonymitě, budeme se jeho*její nespokojeností zabývat jako podnětem ke kvalitě poskytování služby (tj. na podnět se nevztahují stížnostní procesy, zejm. písemně neinformujeme o způsobu vyřízení stížnosti, lhůty, odvolací mechanismy...).

Kdo si může na poskytování služby stěžovat:

- Klient*ka (osoba), které*mu je nebo byla poskytována sociální služba.
- Zákonný*á zástupce*kyně, opatrovník*ice nebo podpůrce*kyně klienta*ky (osoby), které*mu je nebo byla poskytována sociální služba.
- Osoba blízká, nemůže-li podat stížnost klient*ka (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*ka domácnosti osoby, které je nebo byla poskytována sociální služba, oprávněný*á k zastupování této osoby podle občanského zákoníku.
- Zaměstnanec*kyně poskytovatele sociálních služeb.

Způsoby podání stížnosti

Písemně

1. zaslat poštou:
2. na adresu Chráněné bydlení Ledovec, Tělocvičná 11, 301 00 Plzeň (na obálku doporučujeme uvést "k rukám vedoucí služby", nebo
3. na adresu Ledovec - kancelář ředitele, Karoliny Světlé 13, Plzeň 323 00 (na obálku doporučujeme uvést "k rukám odborné vedoucí" nebo "k rukám ředitele"
4. vhodit přímo do poštovní schránky označené nápisem Ledovec na výše uvedených adresách
5. poslat elektronickou poštou na e-mail vedoucí týmu: andrea.jaklova@ledovec.cz nebo na e-mail služby: chb@ledovec.cz (do předmětu doporučujeme uvést "k rukám vedoucí služby") nebo na e-mail manažerovi pro služby bydlení jan.muzik@ledovec.cz, nebo odborné vedoucí: drahomira.franzova@ledovec.cz
6. předat komukoliv z pracovníků*ic služby Chráněného bydlení

Telefonicky

- v době PO – PÁ, od 8:30 do 17:00 hodin, na čísle týmu služby: 775 759 114, nebo na čísle manažera pro služby bydlení 730 173 387, nebo na čísle vedoucí služby: 603 495 248 nebo na čísle odborné vedoucí Ledovce: 735 170 324
- Osobně: komukoliv z pracovníků*ic služby



Způsoby řešení stížnosti a doba vyřízení stížnosti

- Stížnosti přejímá kdokoliv z pracovníků*ic služby
- Stížnosti vyřizuje a eviduje vedoucí služby. V případě, že se jedná o stížnost proti vedoucí, vyřizuje a eviduje ji odborná vedoucí.
- Všechny stížnosti budou vyřízeny v nejkratší možné době, **maximálně do 30 dnů od 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*ky informovat.
- Písemně budeme stěžovatele*ku informovat o způsobu vyřízení stížnosti.
- Pokud je z obsahu stížnosti zřejmé, že se stížnost týká jiné ledovecké služby, takovou stížnost nepracováváme, ale směřujeme stěžovatele*ku, aby svou stížnost směřoval*a do služby, kde je nespokojen*a, 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*ka 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*ka 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*ka 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