

Ledovec, z.s.

Odborné sociální poradenství, Karoliny Světlé 13, 323 00 Plzeň

T: 739 054 931

E: por@ledovec.cz

www.ledovec.cz



Pravidla pro podávání a vyřizování stížnosti 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), 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")

Ledovec, z.s.

Odborné sociální poradenství, Karoliny Světlé 13, 323 00 Plzeň

T: 739 054 931

E: por@ledovec.cz

www.ledovec.cz



Způsoby podání stížnosti

Písemná stížnost

1. je možné ji poslat poštou na adresu Karoliny 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 Karoliny Světlé 13, 323 00 Plzeň (na obálku doporučujeme uvést „k rukám odborné vedoucí“ nebo „k rukám ředitele“),
4. je možné ji poslat e-mailem
5. na e-mail služby: por@ledovec.cz
6. na e-mail odborné vedoucí: drahomira.franzova@ledovec.cz
7. je možné ji předat kterémukoliv pracovníkovi služby Odborné sociální poradenství
8. 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.
- 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 dní, 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
- Všechny stížnosti a způsob jejich vyřízení jsou evidovány.

Ledovec, z.s.

Odborné sociální poradenství, Karoliny Světlé 13, 323 00 Plzeň

T: 739 054 931

E: por@ledovec.cz

www.ledovec.cz



- 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.

Pozn.:

Pokud chce osoba se svým podáním stížnosti zůstat v **anonymitě**, budeme se její nespokojeností zabývat jako podnětem ke kvalitě poskytování služby. (Tj. jedná se o významný zdroj pro hodnocení kvality naší služby, ale nevztahují se na něj stížnostní procesy dle Zákona o sociálních službách, zejm. písemné informování o způsobu vyřízení stížnosti, lhůty, odvolací mechanismy aj.).

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.

Dále se stěžovatel může v případě, že nesouhlasí s vyřízením stížnosti nebo nebyla-li stížnost vyřízena ve stanovené lhůtě, odvolat k:

- řediteli Ledovce: Karolína Světlá 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

Vydal: tým pracovníků služby Odborné poradenství Ledovec

Schválila: Drahomíra Franzová

Aktualizace s účinností 1. 3. 2026 nahrazuje všechny předchozí verze