



Příloha č.3  
ke Smlouvě o poskytování sociální služby Chráněné bydlení Ledovec,o.s., číslo:

## **Pravidla pro podávání stížností na kvalitu a způsob poskytování sociální služby Chráněné bydlení Ledovec, o.s.**

### **I. Obecná ustanovení**

- Každý uživatel služeb (ale i jeho blízký) si může stěžovat.
- Žádnou stížnost nepoužijeme proti člověku, který si stěžuje.
- Budeme se zabývat každou stížností (písemnou i ústní, i anonymní).
- Každá stížnost je pro nás důležitá, protože pro nás znamená zpětnou vazbu, důvod k zamyšlení a možnost některé věci měnit a vyvíjet se na základě potřeb uživatelů služeb.
- Každou stížnost může uživatel (či jeho blízký) kdykoliv odvolat.

### **II. Způsoby podání stížnosti**

- Písemná stížnost – je možné ji podat i anonymně
  - 1) je možno ji poslat poštou na adresu Poradenského centra, Karolíny Světlé 13, 323 00 Plzeň nebo na adresu Ledovec, o.s., Ledce 1, 330 14 (oficiální sídlo Ledovce, o.s)
  - 2) je možno ji poslat e-mailem: [pc@ledovec.cz](mailto:pc@ledovec.cz) nebo [ledovec@ledovec.cz](mailto:ledovec@ledovec.cz)
  - 3) je možno ji předat kterémukoliv pracovníkovi Poradenského centra nebo jiných zařízení organizace Ledovec, o.s.
  - 4) je možno ji umístit do schránky na chodbě Poradenského centra nebo do schránky na vratech
- Ústní stížnost - uživatel (či jeho blízký) si může osobně stěžovat kterémukoliv pracovníkovi Ledovce, o.s.
- Prostřednictvím nezávislého zástupce – nezávislého zástupce si uživatel sám zvolí, může to být příbuzný, tlumočník, advokát apod.

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

- Stížnosti přejímá, vyřizuje a eviduje manažer služby chráněné bydlení (v případě, že se jedná o stížnost proti manažerovi služby či proti všem pracovníkům služby chráněné bydlení, eviduje a vyřizuje stížnost vedoucí Poradenského centra)
- V případě, že se jedná o stížnost proti vedoucímu Poradenského centra, eviduje a vyřizuje stížnost ředitel sdružení.
- V případě, že je stížnost směřována proti řediteli či proti všem pracovníkům sdružení, stížnost vyřizuje Správní rada.
- Všechny stížnosti budou vyřízeny v nejkratší možné době, maximálně do 21 dní od doby podání.
- Řešení stížností budou vypracována v písemné formě a předána uživateli nebo jeho zástupci. V případě, že jde o stížnost anonymní a řešení stížnosti není s ohledem na tuto skutečnost možné předat konkrétní osobě, bude řešení v písemné podobě zveřejněno na nástěnce v prostorách, kde je služba poskytována (vyjma stížností, ve kterých si anonym vysloveně nepřeje tímto způsobem řešení zveřejnit).
- Všechny stížnosti (i anonymní) a jejich řešení budou evidovány v „Knize stížností“.
- Proti řešení stížnosti je možné se odvolat k osobě, která stížnost vyřizovala, nebo k organizacím uvedeným v bodě IV.



**IV. Pokud uživatel či jeho blízký není spokojen s řešením stížnosti, je možné stížnost (ústní i písemnou)**

- směřovat k nadřízenému orgánu Ledovce, o.s.:
  1. Správní radě Ledovec, o.s., Ledce 1, 330 14
  2. Dozorčí radě Ledovec, o.s., Ledce 1, 330 14
  3. Valné hromadě Ledovec, o.s., Ledce 1, 330 14
  
- nebo je možno se obrátit na nezávislé organizace mimo Ledovec, o.s.:
  1. Občanskou poradnu Plzeň, Koterovská 41, 326 00 Plzeň, tel.: 377 456 468
  2. Krajský úřad Plzeňského kraje, odbor sociálních věcí, Škroupova 18, 306 13 Plzeň, tel: 377 195 111, e-mail [posta@plzensky-kraj.cz](mailto:posta@plzensky-kraj.cz)
  3. Českou asociaci pro psychické zdraví, Jelení 9, 118 00 Praha 1, tel: 224 212 656
  4. Český helsinský výbor: Ostrovského 253/3, 150 00 Praha 5, tel: 257 323 508, e-mail [sekr@helcom.cz](mailto:sekr@helcom.cz)
  5. Veřejného ochránce práv – Ombudsman, Údolní 39, Brno, 602 00, tel. 542 542 888, [podatelna@ochrance.cz](mailto:podatelna@ochrance.cz)

**Poradenské centrum Ledovec**  
**Chráněné bydlení Ledovec**  
**Karolíny Světlé 13**  
**323 00 Plzeň, [pc@ledovec.cz](mailto:pc@ledovec.cz)**  
**[ledovec@ledovec.cz](mailto:ledovec@ledovec.cz)**  
**Tel. 776 100 101, 377 429 616**

**Ledovec, o.s.**  
**Ledce 1**  
**330 14 Ledce u Plzně**

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