



Příloha č. 3

Ke Smlouvě o poskytování sociální služby Chráněné bydlení Ledovec, z.s. číslo:.....

Pravidla pro podávání stížností na kvalitu a způsob poskytování sociální služby Chráněné bydlení Ledovec

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, K. Světlé 13, 323 00 Plzeň nebo na adresu Ledovec, z.s., Ledce 1, 330 14 (oficiální sídlo Ledovce, z.s.)
 - 2) je možno ji poslat e-mailem: chb@ledovec.cz, pc@ledovec.cz nebo ledovec@ledovec.cz
 - 3) je možno ji předat kterémukoliv pracovníkovi Poradenského centra nebo jiných zařízení organizace Ledovec, z.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, z.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 přijímá, 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.
- V případě, že je stížnost směřována proti řediteli či proti všem pracovníkům, stížnost vyřizuje Správní rada.
- Všechny stížnosti budou vyřízeny v nejkratší možné době, maximálně do 30 dní od doby podání.
- Řešení stížností je vypracováno v písemné formě a předáno uživateli nebo jeho zástupci. V případě, že jde o stížnost anonymní a řešení stížnosti není s ohledem na tuto skutečnost možné předat konkrétní osobě, je řešení v písemné podobě zveřejněno na nástěnce v prostorách, kde je služba poskytována (vyjma stížností, ve kterých si anonymní stěžovatel nebo jeho zástupce vysloveně nepřeje tímto způsobem řešení zveřejnit).
- Všechny stížnosti (i anonymní) a jejich řešení jsou 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, z.s.:
 1. Správní radě Ledovec, z.s., Ledce 1, 330 14
 2. Dozorčí radě Ledovec, z.s., Ledce 1, 330 14
 3. Valné hromadě Ledovec, z.s., Ledce 1, 330 14
- nebo je možno se obrátit na nezávislé organizace mimo Ledovec, z.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
 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
 5. Veřejného ochránce práv – Ombudsman, Údolní 39, Brno, 602 00, tel. 542 542 888, podatelna@ochrance.cz.

Pozn. Služba chráněné bydlení je v období od 9. 11. 2017 do 9. 11. 2019 spolufinancována z rozpočtu Evropské unie – Evropského sociálního fondu v rámci Operačního programu Zaměstnanost.

Poradenské centrum Ledovec
Chráněné bydlení Ledovec
K. Světlé 13
323 00 Plzeň
chb@ledovec.cz
ledovec@ledovec.cz
www.ledovec.cz

Ledovec, z.s.
Ledce 1
330 14 Ledce u Plzně

Tel. 775 725 334, 775 725 336, 776 100 101, 377 429 616, 735 759 114

V Plzni dne:

Podpis uživatele:

Podpis opatrovníka:

Podpis pracovníka:



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost