



Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb – specifika Linky důvěry Ledovec (LDL)

V procesu přijímání a vyřizování stížností postupujeme v souladu s **Vnitřní směrnicí č. 7 týkající se stížností uživatelů služeb Ledovce, z. s.**, ze dne 1. 8. 2013

Pravidla pro podání, evidenci stížnosti na LDL a informování uživatelů

Možnosti podání stížností v podmínkách LDL:

- stížnost může podat volající, kterému byla služba poskytnuta nebo v jeho zájmu jiná osoba, která bude volajícího zastupovat
- telefonicky na číslech služby – pracovník, který stížnost přijímá, musí od volajícího zjistit datum a alespoň přibližný čas volání, které je předmětem stížnosti; také je potřeba od volajícího zjistit kontaktní údaj, na kterém bude o průběhu a vyřízení stížnosti informován; pokud chce volající se svým podáním stížnosti zůstat v anonymitě, je to možné a je mu sděleno, aby si pro výsledek vyřízení jeho anonymní stížnosti zavolal po uplynutí lhůty k jejímu vyřízení (30 dnů), a to manažerke služby LDL v její pracovní době, o které ho informuje; anonymnímu stěžovateli sdělíme číslo jeho stížnosti;
- poštou na adresu střediska: Poradenské centrum Ledovec, Karolíny Světlé 13, Plzeň, 323 00, nebo adresu zřizovatele Ledovec, z.s., Ledce 1, Ledce, 330 14;
- elektronickou poštou: ld@ledovec.cz,
- pracovník, který stížnost přijímá, zpracuje její podání do formuláře „Záznam o podání stížnosti“ a zaeviduje jí v „Knize stížností“; vždy o tomto neprodleně informuje e-mailem manažerku služby nebo jí pověřeného zástupce, který bude stížnost řešit (pokud bude stížnost podána na manažerku služby LDL, bude se jejím řešením zabývat vedoucí střediska – viz VS č. 7);

Informace o možnosti podat stížnost v rámci hovoru

V situaci, kdy vedeme s volajícím hovor, ze kterého je patrné, že si volající chce stěžovat na kvalitu nebo způsob námi poskytované služby, informujeme ho o všech



možnostech podat si stížnost, o lhůtě pro její vyřízení, o možnosti podání adresně nebo anonymně.

Vyřízení stížností

- (1) Přijaté a zaevidované stížnosti vyřizuje pověřený řešitel podle zásady, že vyřizuje vždy osoba odlišná od té, na kterou je stížnost směřována.
- (2) Ve lhůtě maximálně do 30 dnů od přijetí stížnosti.
- (3) S řešením stížnosti je stěžující si osoba seznámena písemně či ústně prostřednictvím kontaktu, který na sebe dá.
- (4) Pokud osoba není s výsledkem řešení stížnosti spokojená, může se obrátit:
 1. k osobě, která stížnost vyřizovala nebo
 2. k nadřízeným orgánům Ledovce
 - a) Správní rada Ledovec o.s., Ledce 1, 330 14
 - b) Dozorčí rada Ledovec o.s., Ledce 1, 330 14
 - c) Valná hromada Ledovec o.s., Ledce 1, 330 14nebo
 3. k nezávislým organizacím mimo Sdružení Ledovec:
 - a) Krajský úřad Plzeňského kraje, odbor sociálních a zdrav. věcí, Škroupova 18, Plzeň, 30613
 - b) Úřad práce ČR, Plzeňský kraj, kontrolně právní oddělení, Kaplířova 2731/7, 301 00 Plzeň, tel.: 950148111
 - c) Česká asociace pro psychické zdraví, Jelení 9, Praha 1, 118 00, tel: 224 212 656
 - d) Český helsinský výbor, Štefánikova 21, 150 00 Praha 5, tel: 257 221 141, 257 221 142, 773 115 951, e-mail Inko@helcom.cz
 - e) Veřejný ochránce práv – Ombudsman, Údolní 39, Brno, 602 00, tel. 542 542 888 , podatelna@ochrance.cz