



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

V procesu přijímání a vyřizování stížností postupujeme v souladu s **Vnitřní směrnici 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:

- 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, Karoliny 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.