



Standard č. 7

Pravidla pro podávání a vyřizování stížností na kvalitu nebo způsob poskytování služby Telefonické krizové pomoci Ledovec.

Možnosti podání stížností – kdo, forma, komu:

Stížnost může podat volající, kterému byla služba poskytnuta, nebo v jeho zájmu jiná osoba, která bude volajícího zastupovat.

- **Telefonicky:**
 - na číslech služby Telefonická krizová pomoc Ledovec – 739 055 555, 373 034 455 (každý den 8-24)
 - na čísle odborné vedoucí Ledovce – 735 170 324 (PO – PÁ, 8:30-17)
- 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 evidenci a průběhu vyřízení stížnosti informován; pokud chce volající se svým podáním stížnosti zůstat v anonymitě, je to možné a je mu navrženo, že výsledek vyřízení jeho stížnosti může být zveřejněn na webových stránkách Ledovce po uplynutí lhůty k jejímu vyřízení (30 dnů), v sekci služby Telefonická krizová pomoc po dobu 14 dnů. Pokud volající tohle zveřejnění odmítne, ptáme se jej na jiný způsob anonymního informování, který by mu vyhovoval, a podle něj při informování postupujeme. Pokud volající odmítne i to, je ujištěn, že se jeho anonymní stížností bude služba zabývat i přes to.
- Informace o možnosti podat stížnost v rámci právě vedeného 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. Pokud si volající nechce tímto způsobem stěžovat, bereme jeho projev nespokojenosti jako vážný podnět k projednání na poradě služby.
 - Pokud je z průběhu hovoru zřejmé, že si volající stěžuje na kvalitu či způsob poskytování jiné ledovecké služby, vždy se snažíme posílit jeho kompetence, aby svou stížnost směřoval do služby, kde je nespokojen, příp. navrhujeme volajícímu možnost podat stížnost u odborné vedoucí Ledovce: Drahomíry Franzové, tel. 735 170 324 (PO – PÁ, 8:30-17), drahomira.franzova@ledovec.cz. Takovou stížnost nezpracováváme.



○ **Poštou na adresu:**

- Ledovec, Karolíny Světlé 13, Plzeň, 323 00, nebo
 - Ledovec – kancelář ředitele, Karolíny Světlé 13, Plzeň, 323 00 nebo
 - na adresu zřizovatele Ledovec, z.s., Ledce 1, Ledce, 330 14
- Pro řádné vyřízení je potřeba ve stížnosti uvést datum a alespoň přibližný čas volání, které je předmětem stížnosti; kontaktní údaj, na kterém bude stěžující o evidenci a průběhu vyřízení stížnosti informován; pokud chce stěžující se svým podáním stížnosti zůstat v anonymitě, je to možné, přičemž postupujeme podle již výše uvedeného postupu pro anonymní informování. Výsledek vyřízení jeho stížnosti bude zveřejněn na webových stránkách Ledovce po uplynutí lhůty k jejímu vyřízení (30 dnů), v sekci služby Telefonické krizové pomoci po dobu 14 dnů.

○ **Elektronickou poštou:**

- Na e-mail služby: tkp@ledovec.cz nebo e-mail vedoucí služby: vedouci.linky@ledovec.cz
 - Na e-mail odborné vedoucí Ledovce: drahomíra.franzova@ledovec.cz
- **Pokud přijde SMS**, ze které je patrné vyjádření nespokojenosti s poskytnutím naší služby – pošle se pisateli odpověď s vyjádřením díky za poskytnutí zpětné vazby a odkaz na postup podle těchto Pravidel či zavolání na TKP.

Vyřízení stížností

- (1) Pracovník, který stížnost přijímá, zpracuje její podání do formuláře „Záznam o vyřízení stížnosti“; vždy o tomto neprodleně informuje vedoucí služby nebo její zástupkyni. Vedoucí služby stížnost zaeviduje.
- (2) Přijaté a zaevidované stížnosti vyřizuje vedoucí služby v případě, že hovor vedla pracovnice služby. Odborná vedoucí organizace v případě, že hovor vedla vedoucí služby. Platí, že stížnost vyřizuje vždy osoba odlišná od té, na kterou je stížnost směřována.
- (3) Ve lhůtě maximálně do 30 dnů od přijetí stížnosti.
- (4) Pokud osoba, která si stěžuje, není s výsledkem řešení stížnosti spokojená, může se obrátit:
 1. na osobu, která stížnost vyřizovala nebo



2. na ředitele Ledovce: Karolíny Světlé 13, Plzeň, 323 00, e-mail: reditel@ledovec.cz

2. k nadřízeným orgánům Ledovce:

- a) Správní rada Ledovec z.s., Ledce 1, 330 14
- b) Dozorčí rada Ledovec z.s., Ledce 1, 330 14 (dozorci.rada@ledovec.cz)
- c) Valná hromada Ledovec z.s., Ledce 1, 330 14
nebo

3. k nezávislým organizacím mimo Ledovec:

- a) Krajský úřad Plzeňského kraje, odbor sociálních věcí, Škroupova 18, Plzeň, 30613
- b) Ministerstvo práce a sociálních věcí, Na Poříčním právu 1/376, Praha 2, 128 01, tel: 221 921 111, podatelna: posta@mpsv.cz
- c) Ministerstvo práce a sociálních věcí, Oddělení inspekce sociálních služeb Karlovy Vary a Plzeň, inspekce sociálních služeb Plzeň, Kollárova 942/4, 30100 Plzeň, tel.: 771 121 704
- d) Český helsinský výbor, Štefánikova 21, 150 00 Praha 5, tel: 257 221 141, e-mail info@helcom.cz
- e) Veřejný ochránce práv – Ombudsman, Údolní 39, Brno, 602 00, tel. 542 542 888 , podatelna@ochrance.cz

1.6.2024

Ledovec, z.s.
Telefonická krizová pomoc Ledovec
Tel: 739 055 555, 373 034 455
E- mail: tkp@ledovec.cz
www.ledovec.cz

