

STÍŽNOSTI NA KVALITU NEBO ZPŮSOB POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY
ZKRÁCENÁ VERZE PRO UŽIVATELE
Ledax o.p.s.

I. Co je stížnost, kdo a jak si může stěžovat a komu

Podnět = námět či návrh na vylepšení kvality poskytované služby.

Připomínka = vyslovení kritiky drobných nedostatků, které však nemají zásadní charakter.

Stížnost = takové sdělení, které vyjadřuje nespokojenost s kvalitou nebo způsobem poskytování služby.

Na službu nebo způsob jejího poskytování může podat stížnost jakákoliv osoba (např. uživatel služby, rodinný příslušník, kamarád nebo kterýkoliv občan).

Stížnosti je možné podat:

- osobně jakémukoli pracovníkovi služby,
- telefonicky na bezplatnou telefonickou linku 800 221 022 či na kontakty v jednotlivých střediscích poskytování služby a to ve všední dny od 8 do 15:30 hodin,
- písemně na adresu Ledax o.p.s., Riegrova 51, 370 01 České Budějovice,
- elektronickou poštou (e-mailem) na adresu info@ledax.cz,
- anonymně do schránky na anonymně podávané stížnosti, které jsou umístěny na každém středisku služby.

Informace o telefonních číslech, adresách a kontaktech na vedoucí pracovníky jednotlivých středisek služby jsou uvedeny na webových stránkách www.ledax.cz.

II. Postup vyřízení stížnosti

Pracovník služby:

- přijme Vaši stížnost, vyslechne Vás a zaznamená, co sdělujete,
- prověří všechny skutečnosti, které s Vaší stížností souvisí,
- rozhodne, zda je Vaše stížnost oprávněná, částečně oprávněná nebo neoprávněná,
- u oprávněné či částečně oprávněné stížnosti pracovník zajistí přijetí nápravných opatření k vyřešení situace,
- který vyřizuje stížnost, se s Vámi domluví na osobním jednání, na kterém Vás srozumitelně seznámí s průběhem a výsledky prověřování stížnosti,
- provede o stížnosti a jejím prošetřování písemný záznam a odpověď, která bude obsahovat informace o průběhu a výsledcích prověřování, případně přijatá nápravná opatření Vám bude předána.

Lhůta pro vyřízení stížnosti je 28 dní ode dne jejího podání.

U anonymně podané stížnosti je její věcný obsah i výsledek prošetření zveřejněn na veřejně přístupném místě v prostorách střediska služby. Dokument bude na místě ponechán zveřejněný 30 dnů.

III. Prověření postupu vyřizování stížnosti

Pokud nejste spokojen s postupem přešetření a vyřízení Vaší stížnosti, můžete se obrátit na nadřízené orgány či instituce, které se Vaší stížnosti budou dále zabývat.

Můžete se obracet na:

Krajský úřad Jihočeského kraje, který se zabývá hodnocením kvality poskytovaných sociálních služeb (Krajský úřad Jihočeského kraje, U Zimního stadionu 1952/2, 370 76, České Budějovice, tel.: 386 720 111, e-mail: posta@kraj-jihocesky.cz, web: www.kraj-jihocesky.cz).
Můžete se obrátit také na Kancelář veřejného ochránce práv, Údolní 39, 602 00 Brno, tel.: 542 542 111, 542 542 777, e-mail: podatelna@ochrance.cz.

Pokud si nevíte rady dalším postupem rady, nebo potřebujete nezávislou podporu, můžete využít bezplatnou Linku seniorů na tel.: 800 200 007 (denně od 8:00 do 20:00 hodin) či Linku důvěry České Budějovice na tel: 387 313 030 (nonstop provoz vč. víkendů a svátků).

IV. Zásady při vyřizování stížnosti

V sociálních službách společnosti Ledax o.p.s. jsou stížnosti vyřizovány s ohledem na:

- **diskrétnost a bezpečí** – pracovník, který vyřizuje stížnost, je povinen vytvořit prostředí pro jednání, které je nerušené. Bude s Vámi jednat samotě a na jednání bude mít dostatek času. Všichni pracovníci jsou povinni zachovávat mlčenlivost.
- **objektivnost a spravedlnost** - pracovník je povinen přistupovat k informacím, které mu Vy nebo někdo z Vašich blízkých sdělí s důvěrou ve Vaše sdělení. Pracovník při projednávání neznevýhodňuje žádnou ze zúčastněných stran, všechny skutečnosti prověří důkladně, nezávisle a objektivně.
- **nápravná opatření** – na závěr prošetření oprávněné stížnosti pracovník zajistí přijetí opatření, která povedou k nápravě.
- **prověření postupu při vyřizování stížnosti** – v zápisu o vyřízení stížnosti budete informováni o možnostech obrátit se v případě nespokojenosti na nadřízený orgán nebo instituce, které se zabývají ochranou lidských práv.

V. Další informace o pravidlech pro podávání a vyřizování stížností

Tento text je zjednodušenou verzí dokumentu „**Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování služby**“, který je v plné verzi k dispozici na každém středisku poskytovaných sociálních služeb Ledax o.p.s. Na požádání Vám ji předloží každý pracovník služby.