



VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

1. **Uživatel sociální služby má právo na podání stížnosti v případě porušení svých práv** nebo při nespokojenosti s kvalitou nebo způsobem poskytování služby.
2. **Uživatel služby může vyjádřit svoji stížnost nejprve ústně, odbornému pracovníkovi poradny** (tzn. manželský a rodinný poradce, sociální pracovnice), kterého se týká. Uživatel může sdělit svá očekávání a představy o možnostech řešení jeho stížnosti. Odborný pracovník stížnost s uživatelem projedná a zjedná nápravu, je-li možná. Pokud uživatel není spokojen s vyřešením jeho stížnosti, může podat písemnou stížnost vedoucímu poradny.
3. **Stížnosti se mohou podávat i přímo vedoucímu poradny – Mgr. Ivo Lánský, Dvorská 445/10, 460 05, Liberec 5 - písemně nebo mailem (lansky@rpliberec.cz)** a to i anonymně. V případě jeho nepřítomnosti zástupkyni vedoucího – Mgr. Pavlína Vedralová. Všechny písemné stížnosti jsou postupovány vedoucímu poradny.
4. **V písemném podání stížnosti uživatel uvede předmět stížnosti a datum jejího podání.** Uživateli je vždy potvrzen příjem jeho stížnosti. (Pokud je vyjádření podáno v tištěné podobě, pak je uživateli předána kopie s potvrzením o převzetí stížnosti, pokud je podáno v elektronické podobě, pak je uživateli potvrzeno přijetí emailu taktéž elektronicky.)
5. **Na vyřízení stížnosti má vedoucí poradny 30 dní od převzetí písemné stížnosti.** V určitých případech může být vyřízení stížnosti prodlouženo i o dalších 30 dní. Pokud je to možné, projednává vedoucí poradny s uživatelem celou situaci osobně, v případě potřeby přizve k jednání i zaměstnance, kterého se stížnost týká.
6. **Vyřízení písemné stížnosti je vždy v písemné formě,** doručeno uživateli poštou nebo elektronicky. Vyřízení anonymní stížnosti je vyvěšeno na internetových stránkách www.rpliberec.cz, po dobu 30 dnů.
7. Na základě naléhavosti stížnosti může vedoucí poradny uživateli doporučit jiného odborného pracovníka, pokud je k dispozici v rámci personálního obsazení poradny nebo doporučit jinou poradnu, případně i jiného odborníka mimo poradnu.
8. **Stížnosti a záznam o způsobu jejich vyřízení jsou evidovány v Knize stížností.**
9. **Uživatel může vyjádřit svoji stížnost nebo nespokojenost s vyřízením své stížnosti přímo u nadřízeného poskytovatele služby – Centrum intervenčních a psychosociálních služeb Libereckého kraje, p. o. (dále jen CIPS LK, p. o.), ředitel Mgr. Ivo Brát, Tanvaldská 269, 463 11 Liberec 30, tel. č. 482 750 890, 482 750 899 nebo u zřizovatele služby – Liberecký kraj, Odbor sociálních věcí, Krajský úřad Libereckého kraje, vedoucí Mgr. Jolana Šebková, U Jezu 642/2a, 46180, Liberec 2, tel. č. 485 226 540.** Vyřízení stížností se pak řídí vnitřními pravidly těchto zařízení.
10. Uživatel má právo **zvolit si nezávislého zástupce** (fyzická nebo právnická osoba), který ho může při podávání a vyřizování stížností zastupovat.
11. **Uživatel může vyjádřit i svoji spokojenost s poskytováním služby** a to ústně nebo písemně odbornému pracovníkovi, vedoucímu poradny nebo řediteli CIPS LK, p. o.
12. **Přání a doporučení pro zkvalitnění služeb poradny** může uživatel vyjádřit také ve stručném dotazníku, který je k dispozici v čekárně poradny a který může vhodit do schránky na připomínky, názory a podněty.