



## 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](mailto: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](http://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.), ředitelka Mgr. Alena Zemanová, Tanvaldská 269, 463 11 Liberec 30, tel. č. 482 750 890 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.