

Pravidla pro vyřizování stížností

1. Uživatel (klient) 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.
3. Pokud uživatel není spokojen s vyřešením jeho stížnosti, může podat písemnou stížnost (dopis, email) vedoucímu poradny – přímému nadřízenému poradce nebo ředitelce CIPS LK, p.o. a to i anonymně.
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. 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.
7. Každá stížnost bude zaevidována v knize stížností a zaprotokolováno její vyřízení.
8. Uživatel má právo zvolit si nezávislého zástupce (fyzická nebo právnická osoba), který ho může při podávání a vyřizování stížností zastupovat.
9. Uživatel může vyjádřit i svoji spokojenost s poskytováním služby, a to ústně nebo písemně odbornému pracovníkovi, vedoucímu poradny nebo řediteli CIPS LK, p. o.

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:

- Vedoucí poradny: Mgr. Petra Novotná, Konopeova 812, 470 01 Česká Lípa, info@poradna.cz , 606 875 957
- Ředitelka CIPSLK, p.o.: Mgr. Alena Zemanová, Tanvaldská 269, 463 11, Liberec 30 – Vratislavice, info@cipslk.cz , 770 138 278
- Zřizovatel: Liberecký kraj, Odbor sociálních věcí, Krajský úřad Libereckého kraje, vedoucí Mgr. Jolana Šebková, U Jezu 642/2a, 461 80, Liberec 2, tel. č. 485 226 540. Vyřízení stížností se pak řídí vnitřními pravidly tohoto zařízení.