



Sociální služby Opava

Dům pro muže Samaritán

Armáda spásy, Nízkoprahové denní centrum Samaritán Opava

Nákladní 390/24, Opava

Identifikační číslo přidělené v registru poskytovatelů sociálních služeb: 2004679

Název: Pravidla pro podávání a vyřizování stížností

Typ dokumentu: Směrnice sociální služby

Platnost od: 1. 4. 2025

Zpracoval: Bc. Jaromír Hanzlík, vedoucí přímé práce

Schválil: Gerhard Karhan, ředitel OJ

SOP-NDC-07

PRAVIDLA PRO PODÁVÁNÍ A VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

Pravidla pro podávání a vyřizování stížností

1. Stížnost je vyjádření nespokojenosti s kvalitou a způsobem poskytování sociální služby. Je možné také vyjádřit podnět, připomínku nebo návrh na poskytování sociální služby.
2. Stížnost může podávat:
 - uživatel,
 - zákonný zástupce, opatrovník nebo podpůrce uživatele,
 - osoba blízká, nemůže-li stížnost podat uživatel s ohledem na zdravotní stav nebo protože zemřel,
 - zmocněná osoba, která je písemně pověřená stěžovatelem
 - člen domácnosti uživatele
 - zaměstnanec
3. Stížnost, podnět, dotaz v sociální službě **Nízkoprahové denní centrum** je možné podat písemně (i anonymně) nebo ústně a to:
 - osobě v zařízení (pracovníkovi v sociálních službách, sociálnímu pracovníkovi, vedoucímu přímé práce, vedoucímu sociálních služeb), který provede záznam o přijetí stížnosti
 - na adresu Armáda spásy v České republice, z.s., Nákladní 390/24, 746 01 Opava
 - telefonicky 773 770 184, 773 770 371
 - emailem: opava@armadaspasy.cz
 - do schránky stížností
 - na Magistrát města Opavy, Odbor sociálních věcí, Krnovská 71 C, Opava 746 01
 - MPSV ČR, Na Poříčním právu 1/376, Praha 128 01
 - Podatelna Magistrátu hlavního města Prahy, Jungmannova 35/29, Praha 110 00 - registrátor sociálních služeb
 - Ombudsman, Kancelář veřejného ochránce práv, Údolní 29, Brno 602 00
4. Schránka stížností pro sociální službu **Nízkoprahové denní centrum** je **umístěna** v chodbičce u kanceláře pro denní směnu.
5. Odpovědnost za výběr schránky pro noclehárnu má **vedoucí přímé práce**. Ten schránku vybírá za přítomnosti druhého pracovníka, svědka (sociální pracovník, pracovník v sociálních službách, vedoucí sociálních služeb). Uvedenou schránku vybírají první pracovní den v týdnu, minimálně jednou za 7 dní.
6. Při ústním podání, pracovník, který stížnost přijímá, vyhotoví záznam z ústní stížnosti a předá jej vedoucímu sociálních služeb.

7. Pracovníci služby jsou povinni se zabývat i anonymními stížnostmi. Odpověď na anonymní stížnost se vyvěsí na nástěnku v denní místnosti služby Nízkoprahové denní centrum po dobu 7 dnů. O řešení stížnosti je vyhotoven písemný záznam.
8. Odpovědnost za odpověď má vedoucí sociálních služeb.
9. Stížnost na pracovníka vyřizuje jemu nadřízený pracovník.
10. Stížnost je možné podat do 1 roku od dne, kdy nastala skutečnost, která je předmětem stížnosti.
11. Stěžovatel má právo nahlížet do dokumentace, kterou vede o stížnosti a pořizovat z ní kopie.
12. Vyřízení stížnosti musí být provedeno písemně odpovědným pracovníkem v co nejkratším čase, nejpozději do 30 dní. V odůvodněných případech je možné vyřízení stížnosti prodloužit o dalších 30 dnů. V případě prodloužení vyřízení stížnosti informujeme stěžovatele o prodloužení a důvodu.
13. Každá stížnost je písemně doložena a archivována u vedoucího sociálních služeb.

Postup řešení stížností

1. Přijetí stížností - stížnost se přijímá ústně, písemně, telefonicky, elektronicky a do schránky stížností
2. Evidence stížností – písemné provedení záznamu do Zápis stížnosti a do Evidence stížností, podnětů a připomínek
3. Projednání stížnosti - viz kapitola Pravidla pro podávání a vyřizování stížností
4. Rozhodnutí o stížnosti - oprávněnost, neoprávněnost stížnosti, přijetí nápravných opatření
5. Vyrozměnění stížnosti – písemné vyhotovení Vyhodnocení stížností
6. Přijatá stížnost je zapsána do Evidence stížností, podnětů a připomínek podle data podání nebo výběru ze schránky stížností
7. Stěžovatel má možnost si zvolit zástupce, který jej bude při vyřizování stížnosti zastupovat. Zástupce musí být písemně pověřen stěžovatelem.
8. V individuálních případech a pouze tehdy, souhlasí - li s tím všechny zúčastněné strany, se v rámci prošetření, využívá konfrontace.
9. Pracovník pověřený šetřením stížnosti, pečlivě prověří všechny relevantní skutečnosti, posoudí jejich důvodnost a vypracuje návrh opatření.
10. V případě, že hrozí střet zájmů nebo obava z možné podjatosti, je vyřízením stížnosti pověřen jiný vedoucí pracovník.
11. S vyrozuměním je stěžovatel písemně seznámen, v případě anonymní stížnosti je výsledek vyvěšen na nástěnce v prostorách jídelny služby Nízkoprahové denní centrum po dobu 7 dnů.
12. **Bude-li stěžující si osoba nespokojena s vyřízením své stížnosti, může tuto stížnost podat k:**
 - řediteli OJ Sociální služby Opava, na adresu: Armáda spásy v České republice, z.s., Nákladní 390/24, Opava, tel: 737 215 427.
 - Oblastnímu řediteli pro Severní Moravu: Armáda spásy v České republice z. s., Palackého 741/25, 702 00 Ostrava 1.
 - Národnímu řediteli sociálních služeb na adresu: Armáda spásy v České republice z. s., Petržilkova 2565/23, 158 00 Praha - Stodůlky, email: jan.krupa@armadaspasy.cz.
 - MINISTERSTVO PRÁCE A SOCIÁLNÍCH VĚCÍ, Inspekce sociálních služeb, 128 01 Praha 2, telefon: 221 922 141
 - Magistrát hlavního města Prahy, odbor sociálních věcí, Oddělení sociální péče, Charvátova 145/9, 11000 Praha 1, (*registrující orgán*) Tel: +420 236 004 194
13. Stěžovatel může, ve lhůtě 60 dnů, požádat MPSV o prověření vyřízení stížnosti nesouhlasí-li s vyřízením stížnosti, nebo v případě, kdy nebyla stížnost vyřízena ve stanovené lhůtě. Stěžovatel v žádosti uvede důvod, proč žádá o prověření vyřízení stížnosti.

14. Minimálně 1 x za rok provádí vedoucí sociálních služeb analýzu stížností a podnětů a s výsledky seznamuje pracovní tým, který se společně zabývá zjištěnými údaji. Analýza stížností slouží pro zkvalitnění poskytovaných služeb.

Podněty a připomínky

Je možné vznášet také podněty a připomínky. Postup je shodný s podáváním a vyřizováním stížností. K evidenci stížností, podnětů a připomínek slouží Evidence stížností, podnětů a připomínek.