



Armáda spásy, Sociální služby Opava
Dům pro muže Samaritán
Nákladní 24, Opava

Identifikační číslo přidělené v registru poskytovatelů sociálních služeb: 1268368

Název: **Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby**

Typ dokumentu: směrnice

Platnost od: 1. 4. 2025

Zpracoval: Patrik Orel, DiS., vedoucí sociálních služeb

Schválil: Gerhard Karhan, ředitel OJ

SOP-AD-07abcd Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby

- Stížnost je vyjádření nespokojenosti s kvalitou a způsobem poskytování sociální služby. Je možné také vyjádřit podnět, připomínku či návrh na poskytování sociální služby.
- Stížnost je možné podat písemně (i anonymně) nebo ústně, a to:
 - osobně v zařízení (např. pracovníkovi v sociálních službách, sociálnímu pracovníkovi, vedoucímu sociálních služeb)
 - na adresu Armáda spásy v České republice, z. s., Nákladní 24, Opava 746 01
 - telefonicky 773 770 184 (recepce), 773 770 371 (vedoucí sociálních služeb)
 - elektronickou poštou opava@armadaspasy.cz
 - do schránky stížností (viz níže)
 - na Magistrát města Opavy, Odbor sociálních věcí, Krnovská 71 C, Opava 746 01
 - MPSV ČR, Odbor inspekce sociálních služeb, 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.
- Schránka stížnosti azylového domu je označena a umístěna v budově na zdi chodby v přízemí vedle prádelny.
- Schránku vybírá sociální pracovník za přítomnosti druhého pracovníka (svědka; např. sociálního pracovníka, vedoucího sociálních služeb, pracovníka v sociálních službách) zpravidla jednou za 7 dní v pondělí.
- Zápis o kontrole schránky včetně podpisů dvou pracovníků se zaznamenává v Evidenci stížností, podnětů a připomínek (viz příloha směrnice).
- Uživatelé sociální služby jsou při podpisu smlouvy informováni o možnosti podávat stížnosti na službu, o pravidlech řešení stížností, o tom, kde se nachází schránka pro vhození stížností. Informace jsou také vyvěšeny na nástěnce v prvním patře a také u schránky stížností.
- 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,
 - člen domácnosti uživatele
 - zaměstnanec.
- Stížnost je možné podat do 1 roku od dne, kdy nastala skutečnost, která je předmětem stížnosti.
- Stěžovatel má právo nahlížet do dokumentace, kterou vede o stížnosti a pořizovat z ní kopie.

Postup při řešení a vyřizování stížností

1. přijetí stížnosti
 2. evidence stížnosti
 3. prošetření stížnosti
 4. rozhodnutí o stížnosti – oprávněnost / neoprávněnost stížnosti / přijetí nápravných opatření
 5. písemné vyrozumění o vyřízení stížnosti stěžovateli (viz příloha směrnice)
- Přijatá stížnost je zapsána do Evidence stížností, podnětů a připomínek podle data podání nebo výběru ze schránky stížností.

- Stěžovatel má možnost si zvolit zástupce, který jej bude při vyřizování stížnosti zastupovat. Zástupce musí být písemně pověřen stěžovatelem.
- V individuálních případech a pouze tehdy, souhlasí-li s tím všechny zúčastněné strany, se v rámci prošetření využívá konfrontace.
- Vyřízení stížnosti musí být provedeno písemně odpovědným pracovníkem (vedoucím sociálních služeb) nejpozději do 30 dní, v odůvodněných případech nejpozději do dalších 30 dní. V tomto případě je stěžovatel informován o důvodu prodloužení.
- Stížnost na pracovníka je vyřizována jeho nadřízeným.
- Pracovník pověřený šetřením stížnosti pečlivě prověří všechny relevantní okolnosti, posoudí jejich důvodnost a vypracuje návrh opatření.
- V případě, že hrozí střed zájmů nebo obava z možné podjatosti, je vyřízením stížnosti pověřen jiný vedoucí pracovník.
- S vyrozuměním je stěžovatel seznámen, v případě anonymní stížnosti je výsledek šetření vyvěšen na nástěnce v 1. nadzemním podlaží azylového domu.
- Bude-li stěžující si osoba nespokojena s vyřízením své stížnosti, může se obrátit na:
 - ředitele OJ Sociální služby Opava na adresu: Armáda spásy v České republice, z.s., Nákladní 24, Opava 746 01
 - oblastního ředitele pro Severní Moravu: Armáda spásy v České republice, z.s., Palackého 741/25, Ostrava 702 00
 - národního ředitele sociálních služeb na adresu: Armáda spásy v České republice, z.s., Petržílkova 2565/23, Praha – Stodůlky 158 00
 - na Magistrát města Opavy, Odbor sociálních věcí, Krnovská 71 C, Opava 746 01
 - stěžovatel může požádat MPSV o prověření vyřízení stížnosti nesouhlasí-li s vyřízením stížnosti nebo v případě, kdy nebyla stížnost vyřízena ve stanovené lhůtě (60 dnů).

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.