

PODÁVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

I. ZÁKLADNÍ POJMY

Podnět = návrh zaměřený na zlepšení kvality poskytované služby.

Připomínka = výtky k poskytované službě, kterou si uživatel nepřeje vnímat jako stížnost.

Stížnost = vyjádření nespokojenosti s kvalitou nebo způsobem poskytovaných služeb.

II. KDO A KDY MŮŽE STÍŽNOST PODAT

- 1) Každý uživatel služby či zájemce o službu,
- 2) zákonný zástupce, opatrovník nebo podpůrce uživatele,
- 3) osoba blízká, nemůže-li stížnosti podat uživatel s ohledem na zdravotní stav nebo protože zemřel,
- 4) zmocněná osoba na základě písemně potvrzené plné moci,
- 5) člen domácnosti uživatele,
- 6) zaměstnanec.

Stížnost může být podána až do 1 roku ode dne, kdy skutečnost, která je předmětem stížnosti, nastala.

III. FORMY PODÁNÍ STÍŽNOSTI

- 1) Stěžovatel může zůstat v anonymitě, nebo sdělit svou totožnost.
- 2) Ústně – osobně, nebo telefonicky.
- 3) Písemně – elektronicky, v papírové formě.

IV. JAK PODAT STÍŽNOST

- 1) Stížnost je možno podat všem zaměstnancům Azylového domu pro muže, nebo ji vložit do schránky stížností, která je umístěna na chodbě v přízemí azylového domu.
- 2) Schránka pro podání stížnosti se vybírá jednou týdně, a to v pondělí, pověřeným sociálním pracovníkem za přítomnosti vedoucího přímé práce.
- 3) O stížnosti se vždy vyhotoví zápis do evidence stížností.
- 4) Každá stížnost bude prošetřena a vyřízena bez zbytečných průtahů, nejpozději do 30 dnů po předání stížnosti. V odůvodněných případech může být lhůta prodloužena o dalších 30 dní. Stěžovatel musí být o této skutečnosti i o důvodech prodloužení lhůty informován.
- 5) Za prošetření a vyřízení stížnosti je odpovědný vedoucí přímé práce, který má možnost pověřit prošetřením stížnosti jiného pracovníka azylového domu.
- 6) U odůvodněných stížností je v jejich výstupech uveden i způsob provedení nápravy (např. změna metodických postupů, provozní opravy).

V. VYJÁDŘENÍ K STÍŽNOSTI

- 1) Vyjádření ke stížnosti je předáno přímo stěžovateli osobně v písemné podobě, popřípadě je mu zasláno na jím uvedenou adresu.
- 2) Řešení anonymní stížnosti je vyvěšeno na informační nástěnce uživatelů vedle služební místnosti po dobu 7dnů.
- 3) Vyřízená stížnost je archivována po dobu 5 let.
- 4) Po předání vyjádření ke stížnosti je stěžovatel informován o možnosti podat odvolání na způsob vyřešení stížnosti na vyšší místa.
- 5) Stěžovatel má právo nahlížet do dokumentace, která je vedena o stížnosti, a pořizovat z ní kopie nebo výpisy.

VI. INFORMOVANOST O MOŽNOSTI PODAT SI STÍŽNOST

- 1) Uživatel je informován o možnostech a způsobech podávání stížností u uzavření smlouvy.
- 2) Informace o podání stížnosti jsou vyvěšeny na nástěnce u místnosti pracovníků v sociálních službách v azylovém domě a přímo u schránky stížností v přízemí azylového domu.
- 3) V rámci porad s uživateli jsou uživatelé opakovaně informováni o možnostech stěžovat si na kvalitu poskytované služby.
- 4) 1x ročně se provádí analýza stížností podaných ve sledovaném roce.
- 5) Analýzu stížností vyhotoví vedoucí přímé práce a seznámí s výsledkem analýzy ostatní zaměstnance sociální služby azylového domu ADELANTE.
- 6) Výsledky analýzy stížností je podkladem pro zkvalitnění poskytování služby.

VII. MOŽNOST PODAT SI ODVOLÁNÍ NA VYŘEŠENOU STÍŽNOST

- Oblastní ředitel Armády spásy v Moravskoslezském kraji: Jana Plačková, Palackého 741/25, 702 00 Ostrava. T: 777 497 001, email: jana.plackova@armadaspasy.cz
- Národní ředitel sociálních služeb, Ústředí Armády spásy: Jan František Krupa, Petržilkova 2565/23, 158 00 Praha. T: 251 106 424, email: ustredi@armadaspasy.cz
- Moravskoslezský krajský úřad, vedoucí odboru sociálních věcí, 28. Října 2771/117, 702 00 Ostrava. T: 595 622 222, email: posta@kr-moravskoslezsky.cz
- Veřejný ochránce práv – ombudsman, Údolí 39, 602 00 Brno. T: 542 542 111, email: podatelna@ochrance.cz
- Český helsinský výbor, Štefánikova 21, 150 00 Praha 5. T: 257 221 142, email: info@helcom.cz
- MPSV ČR, odbor sociálních věcí, Na Poříčním právu 1/376, 128 01 Praha. T: 221 921 111, email: posta@mpsv.cz
- Stěžovatel může požádat ministerstvo o prověření vyřízení stížnosti ve lhůtě 60dnů, pokud nesouhlasí s vyřízením stížnosti nebo, pokud stížnost nebyla vyřízena ve stanovené lhůtě. Důvod prověření vyřízení stížnosti musí být v žádosti uveden.