



Sociální služby Opava, Noclehárna pro ženy Samaritán Opava

Rybářská 194/70, Opava

Identifikační číslo přidělené v registru poskytovatelů sociálních služeb: 1457315

Název: **Informace o možnosti podat stížnost**

Typ dokumentu: Směrnice sociální služby

Platnost od: 1. 6. 2025

Zpracoval: Mgr. Martina Řeháčková, vedoucí sociálních služeb

Schválil: Gerhard Karhan, ředitel OJ

SOP-NCŽ-07a

INFORMACE O MOŽNOSTI PODAT STÍŽNOST

- Na poskytování sociální služby si může podat stížnost:
 - klient,
 - zákonný zástupce, opatrovník nebo podpůrce osoby,
 - osoba blízká, jestli si klient nemůže podat stížnost sám s ohledem na svůj zdravotní stav, nebo pokud zemřel,
 - osoba zmocněná klientem,
 - člen domácnosti,
 - zaměstnanec.
- Stížnost - podání nebo sdělení reagující na nějaký nedostatek, či nespokojenost s kvalitou a způsobem poskytování sociální služby, nesprávné jednání nebo nečinnost.
- Připomínka - kratší komentář, vyjadřující něčí stanovisko nebo doplňující určité informace
- Podnět - formální akce, jejímž cílem je vyvolat určitý proces
- Stížnost je možné podat písemně (i anonymně) nebo ústně, a to:
 - osobně v zařízení (např. pracovníkovi v sociálních službách, sociálnímu pracovníkovi, vedoucí sociálních služeb,
 - na adresu Armáda spásy v České republice, z. s., Rybářská 484/86, Opava 746 01,
 - telefonicky 773 770 192, 773 770 191,
 - elektronickou poštou opava@armadaspasy.cz,
 - do schránky důvěry,
 - 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 658/39, Brno 602 00.
- Při ústním podání se vyhotoví zápis (příloha SOP-NCŽ-07P01).
- Schránka důvěry je označena a umístěna v prostoru denní místnosti.
- Odpovědnost za výběr schránky má pověřený sociální pracovník, který ji vybírá 1x týdně za přítomnosti svědka. Zápis o kontrole schránky důvěry a evidence přijaté stížnosti/připomínky/podnětu se provádějí elektronicky do dokumentu Evidence stížností a kontrola schránky důvěry (příloha SOP-NCŽ-07P03).
- Stížnost lze podat do 1 roku od dne, kdy nastala skutečnost, která je předmětem stížnosti.
- Evidence stížností je uložena v kanceláři vedoucí sociálních služeb, společně i s odpověďmi na stížnosti.
- Stížnosti vyřizuje vedoucí sociálních služeb. V případě, že hrozí střet zájmů nebo obava z možné podjatosti, je vyřízením stížnosti pověřen jiný vedoucí pracovník.

- Stížnost na pracovníka vyřizuje jemu nadřízený pracovník.
- Vyřízení stížnosti je provedeno písemně (příloha SOP-NCŽ-07P02) v co nejkratším čase, nejpozději do 30 dní. Tato lhůta může být v odůvodněných případech prodloužena o dalších 30 dnů. O prodloužení lhůty bude stěžovatel informován.
- Stěžovatel má možnost nahlížet do dokumentace, která je o stížnosti vedena. Má možnost pořídit si kopii/výpis.
- Služba se zabývá i anonymními stížnostmi. Odpověď na anonymní stížnost je zveřejněna po dobu min. 7 dní na informační tabuli vedle kanceláře pracovníků v sociálních službách.
- Jedná-li se o oprávněnou stížnost, je ve vyrozumění sděleno, jaká opatření byla přijata, aby se podobným situacím předcházelo.
- Stěžovatel má možnost si zvolit zástupce, který jej bude při vyřizování stížnosti zastupovat. Zástupce musí být písemně pověřen stěžovatelem na základě ověřené plné moci.
- Jednou za rok provádí vedoucí sociálních služeb analýzu stížností/podnět/připomínek. Výsledky jsou konzultovány v pracovním týmu. Analýza slouží pro zkvalitnění poskytovaných služeb.
- Postup při vyřizování stížnosti:
 - přijetí stížnosti
 - evidence stížnosti
 - prošetření stížnosti
 - rozhodnutí o stížnosti – oprávněnost / neoprávněnost stížnosti / přijetí nápravných opatření
 - písemné vyrozumění o vyřízení stížnosti stěžovateli.
- Všichni klienti a pracovníci jsou informováni o možnostech a způsobech podávání a vyřizování stížností.
- Informace jsou osobám sdělovány:
 - při jednání se zájemcem/uchazečem o zaměstnání
 - při uzavírání smlouvy o poskytování sociální služby/ při uzavírání pracovního poměru
 - jsou vyvěšeny na informační tabuli na chodbě v přízemí
 - grafické znázornění je vyvěšeno u schránky důvěry
 - na webových stránkách sociální služby