



VNITŘNÍ SMĚRNICE ŘEDITELE K NAPLŇOVÁNÍ STANDARDŮ KVALITY
SOCIÁLNÍCH SLUŽEB

ARMÁDY SPÁSY, PREVENCE BEZDOMOVECTVÍ OSTRAVA
STÍŽNOSTI NA KVALITU NEBO ZPŮSOB POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ
SLUŽBY

Strana: 1/2
Vydání č: 7_0
Platnost ode dne podpisu
ředitele

Příloha č. 1
JAK PODAT STÍŽNOST

Co je to stížnost

Stížnost je sdělení osoby, v němž žádá prošetření nebo nápravu skutečnosti, ke které má výhrady nebo ho poškodila nebo jakákoliv stížnost k poskytovaným službám. Každá osoba má právo dále vznášet podněty a připomínky týkající se kvality poskytování služeb, způsobu jednání a přístupu pracovníků zařízení k řešení jejích problémů nebo jednání jiného uživatele. Stížnost se podává poskytovateli sociálních služeb, proti kterému směřuje, a to ve lhůtě 1 roku ode dne, kdy nastala skutečnost, která je předmětem stížnosti. Podání stížnosti nesmí být stěžovateli, nebo osobě, které je nebo byla poskytována sociální služba, již se stížnost týká, a která není zároveň stěžovatelem, na újmu.

Kdo může podat stížnost

- a) osoba, které je nebo byla poskytována sociální služba,
- b) zákonný zástupce, opatrovník nebo podpůrce osoby, které je nebo byla poskytována sociální služba,
- c) osoba blízká, nemůže-li stížnost podat osoba, které je nebo byla sociální služba poskytována, s ohledem na svůj zdravotní stav nebo proto, že zemřela,
- d) osoba zmocněná osobou, které je nebo byla poskytována sociální služba,
- e) člen domácnosti osoby, které je nebo byla poskytována sociální služba, oprávněný k zastupování této osoby podle občanského zákoníku, nebo
- f) zaměstnanec poskytovatele sociálních služeb

Jak podat stížnost

Stížnosti je možno podat všem zaměstnancům Prevence bezdomovectví nebo je ji možno vložit do schránky na stížnosti, která umístěna u vchodu do budovy. Stížnost lze podávat ústně nebo písemně bez udání osobních údajů. Nesouhlasí-li stěžovatel s vyřízením stížnosti nebo nebyla-li stížnost vyřízena ve stanovené lhůtě, může ve lhůtě 60 dnů ode dne doručení informace o způsobu jejího vyřízení nebo od uplynutí stanovené lhůty požádat ministerstvo o prověření vyřízení této stížnosti. V žádosti stěžovatel uvede důvod, proč žádá o prověření vyřízení stížnosti.

Pravidla pro podávání stížnosti jsou zveřejněna na webových stránkách Armády spásy (www.armadaspasy.cz), v registru poskytovatelů sociálních služeb MSK (www.mpsv.cz) a v prostorách pobočky služby Prevence bezdomovectví Ostrava – vyvěšeny na nástěnkách jednotlivých poboček).

Kontakty:

Armáda spásy ústředí, Petržilkova 2565/23, 158 00 Praha 5
Email: ustredi@armadaspasy.cz
Datová schránka: iacap5u

Ředitel služby Armáda spásy, Prevence bezdomovectví Ostrava, Bohumín, Kopřivnice
Mgr. Marcela Stryjová
Palackého 25, 702 00 Ostrava – Přívoz
Email: marcela.stryjova@armadaspasy.cz

Krajský úřad Moravskoslezského kraje
28. října 2771, 702 00 Moravská Ostrava a Přívoz
Email: posta@msk.cz
Datová schránka: 8x6bxsd

Magistrát města Ostravy



VNITŘNÍ SMĚRNICE ŘEDITELE K NAPLŇOVÁNÍ STANDARDŮ KVALITY
SOCIÁLNÍCH SLUŽEB

ARMÁDY SPÁSY, PREVENCE BEZDOMOVECTVÍ OSTRAVA
**STÍŽNOSTI NA KVALITU NEBO ZPŮSOB POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ
SLUŽBY**

Strana: 2/2
Vydání č: 7_0
Platnost ode dne podpisu
ředitele

Prokešovo náměstí 1803/8, 702 00 Ostrava Moravská Ostrava
Email: posta@ostrava.cz
Datová schránka: 5zubv7w

MPSV ČR Na Poříčním právu 1/376, 128 00 Praha 2
Email: posta@mpsv.cz
Datová schránka: sc9aavg

Doba k vyřízení stížnosti

Každá stížnost bude vyřízena rychle a bez zbytečných průtahů, nejpozději do třiceti dnů (v odůvodněných případech lze lhůtu prodloužit o dalších třicet dnů – stěžovatel je o prodloužení a důvodu prodloužení písemně informován) po předání stížnosti. Odpověď obdrží podavatel stížnosti vždy písemně, pokud je stížnost bezejmenná, bude odpověď vyvěšena vedle schránky pro podávání stížností. Služba vede písemnou evidenci o podaných stížnostech a způsobu jejich vyřízení a stěžovatel má právo nahlížet do dokumentace, která je o stížnosti vedena a pořizovat z ní kopie či výpisy.