

## PODÁVÁNÍ A VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

### Stížnost může podat každý:

uživatel, zákonný zástupce, opatrovník nebo podpůrce uživatele, osoba blízká, nemůže-li stížnost podat uživatel s ohledem na zdravotní stav nebo protože zemřel, zmocněná osoba na základě plné moci nebo zaměstnanec formou:

- **Podnětu** = návrh zaměřený na zlepšení kvality poskytované služby.
- **Připomínky** = výtky k poskytované službě, kterou si uživatel nepřeje vnímat jako stížnost.
- **Stížnosti** = vyjádření nespokojenosti s kvalitou nebo způsobem poskytovaných služeb a to do 1 roku od dne, kdy nastala skutečnost, která je předmětem stížnosti.

### FORMY PODÁNÍ STÍŽNOSTI:

Stěžovatel může zůstat v anonymitě, nebo sdělit svou totožnost.

#### Písemně:

- Vhodit do schránky pro podávání stížnosti (umístěná v 1 patře noclehárny hned vedle kuřárny). Každý pátek ji vybírá vedoucí přímé práce za přítomnosti dalšího zaměstnance).
- Poslat email vedoucí přímé práce ([tomas.waloszek@armadaspasy.cz](mailto:tomas.waloszek@armadaspasy.cz)).
- Předat osobně zaměstnanci noclehárny pro ženy, který ji předá vedoucímu přímé práce.
- Poslat dopis na adresu: "Sociální služby Adelante, Noclehárna pro ženy, U Nových válcoven 1592/9a, 709 00 Ostrava – Mariánské Hory".

#### Ústně:

- Osobně nebo telefonicky (Zaměstnanec vyhotoví písemný záznam, který předá vedoucí přímé práce. U osobního jednání dostane stěžovatel kopii zápisu.).

### VYŘÍZENÍ STÍŽNOSTI:

- Vedoucí přímé práce vede písemnou evidenci o podaných stížnostech a způsobu jejich vyřízení
- Každá stížnost bude vyřízena nejpozději do 30 dnů od předání stížnosti + 30 dnů v odůvodněných případech, kdy o prodloužení a důvodu stěžovatele informujeme.
- Za prošetření a vyřízení stížnosti je odpovědný vedoucí přímé práce.
- Vedoucí přímé práce písemně informuje stěžovatele o způsobu vyřízení stížnosti.
- Stěžovatel může požádat o nahlédnutí do dokumentace, která je vedená o stížnosti a pořizovat z ní kopie, nebo výpis.

### VYJÁDŘENÍ K STÍŽNOSTI:

- Písemné vyjádření ke stížnosti je předáno stěžovateli osobně, popřípadě zasláno na jim uvedenou adresu.
- Řešení anonymní stížnosti je vyvěšeno na informační nástěnce pro uživatele noclehárny pro ženy v 1.patře noclehárny po dobu 15 dnů.

Další potřebné informace pro vyřízení stížnosti stěžovatel viz. [standard č.7](#).nástěnka vedle příjmu na službu).

### Jak postupovat v případně nespokojenosti s vyřízením stížnosti?

V případě, že s vyřešením stížnosti nejste spokojeni, můžete se obrátit na:

1. **Ředitel ADELANTE sociálních služeb Ostrava, Mgr. Tomáš Hruška**, U Nových Válcoven 1592/9a, 709 00 Ostrava – Mariánské Hory, T: 737 215 411, e-mail: [tomas.hruska@armadaspasy.cz](mailto:tomas.hruska@armadaspasy.cz)
2. **Oblastní ředitelství Armády spásy**, ul. Palackého 741/25, 702 00 Ostrava 1, T: 737 215 422, e-mail: [jana.plackova@armadaspasy.cz](mailto:jana.plackova@armadaspasy.cz)
3. **Národní ředitel sociálních služeb, Ústředí Armády spásy: Jan František Krupa**, Petržilkova 2565/23, 158 00 Praha. T: 251 106 424, e-mail: [ustredi@armadaspasy.cz](mailto:ustredi@armadaspasy.cz)
4. **Magistrát města Ostrava**, odbor sociálních věcí a zdravotnictví: Prokešovo náměstí 1803/8, 702 00 Ostrava-Moravská Ostrava, T: 599 443 800, 599 443 801, e-mail: [posta@ostrava.cz](mailto:posta@ostrava.cz)
5. **Krajský úřad Moravskoslezského kraje**, odbor sociálních věcí: Moravskoslezský kraj, 28. října 117, 702 18 Ostrava, T: 595 622 222, e-mail: [posta@msk.cz](mailto:posta@msk.cz)
6. **Ministerstvo práce a sociálních věcí**, adresa: MPSV ČR, Na Poříčním právu 1/376, 128 00 Praha 2, tel: +420 950 194 539, e-mail: [posta@mpsv.cz](mailto:posta@mpsv.cz)
  - Stěžovatel má právo podat žádost o přezkoumání vyřízení stížnosti ministerstvem, pokud nesouhlasí s jejím vyřízením nebo pokud nebyla vyřízená v stanovené lhůtě.
  - Žádost musí být podaná do 60 dnů od obdržení informace o vyřízení stížnosti nebo od uplynutí stanovené lhůty.
  - V žádosti stěžovatel uvede důvod, proč žádá o prověření vyřízené stížnosti.
7. **Nezávislý orgán**, kterým je: **Ombudsman – veřejný ochránce práv**, Údolní 39, 602 00 Brno, tel.: 542 542 888, e-mail: [podatelna@ochrance.cz](mailto:podatelna@ochrance.cz) datová schránka: jz5adky