

PODÁVÁNÍ A VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

Stížnost může podat každý:

Klient, zákonný zástupce, opatrovník nebo podpůrce klienta, osoba blízká, nemůže-li stížnost podat klient 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 (schránka je umístěná v areálu technického a provozního zázemí terénního programu – na levém rohu při vstupu na amb. služby).
- Každý pátek ji vybírá vedoucí přímé práce za přítomnosti dalšího zaměstnance).
- Poslat email vedoucímu přímé práce (tomas.waloszek@armadaspasy.cz).
- Předat osobně zaměstnanci Terénního programu, který ji předá vedoucímu přímé práce.
- Poslat dopis na adresu: Terénní program pro osoby bez přístřeší Adelante, 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 Terénního programu vedle recepce po dobu 15 dnů.
- Další potřebné informace pro vyřízení stížnosti stěžovatel viz. [standard č.7](#). nástěnka vedle příjmu na adrese zázemí služby).

Jak postupovat v případě 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
2. **Oblastní ředitelství Armády spásy**, ul. Palackého 741/25, 702 00 Ostrava 1, T: 737 215 422, e-mail: jana.plackova@armadaspasy.cz
3. **Národní ředitel sociálních služeb, Ústředí Armády spásy: Jan František Krupa**, Petřálkova 2565/23, 158 00 Praha. T: 251 106 424, e-mail: 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
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
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
 - 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 datová schránka: jz5adky