



## Podání stížnosti

Stížností rozumíme **vyjádření nespokojenosti na kvalitu**, způsob nebo formu poskytování sociálních služeb v našem zařízení.

Každý zaměstnanec organizace je povinen **stížnost přijmout** a předat k prošetření určené osobě.

Stížnost můžete **předat řediteli zařízení:**

Gerhard Karhan

telefon: +420 553 712 984

e-mail: [css\\_samaritan@armadaspasy.cz](mailto:css_samaritan@armadaspasy.cz)

nebo můžete stížnost **vložit do schránky stížností umístěné v budově kousek od východu z Centra sociálních služeb Samaritán, Nákladní 24, Opava**

<b>PŘIPOMÍNKA</b>	Drobná kritika, řeší se ihned
<b>PODNĚT</b>	Je podání, které přináší něco nového
<b>STÍŽNOST</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Když se uživatel či jiné osobě něco nelíbí, není spokojen</li><li>• Když chce, aby bylo něco jinak</li></ul>
<b>POCHVALA</b>	Spokojenost se službou

### JAK POSTUPOVAT?

#### Připomínku, podnět i stížnost

- Může uživatel (osoba blízká, ...) říci komukoli ze zaměstnanců.
- Můžete ji napsat. – formulář stížnosti je uveden .....
- Požádat kohokoli ze zaměstnanců o napsání a následně předat zaměstnanci Azylového domu pro matky s dětmi nebo vhodit do schránky stížností.

#### Jak se dozvíte, jak bylo naloženo se stížností?

- Nejpozději do 30 dnů dostanete písemnou odpověď.
- U anonymní stížnosti se to dozvíte prostřednictvím informačních nástěnek.

#### V případě nespokojenosti, je možno se obrátit na následující instituce:

**Centrum sociálních služeb – Samaritán**

Nákladní 24, 746 01 Opava

Ředitel: Gerhard Karhana

**Magistrát města Opavy**

Odbor sociálních věcí

Krnovská 71,

**Oblastní ředitelství Armády spásy**

**Pro moravskoslezský kraj**

**Kancelář veřejného ochránce práv**

Údolní 39

602 00 Brno

[podatelna@ochrance.cz](mailto:podatelna@ochrance.cz)

# FORMULÁŘ K PODÁNÍ STÍŽNOSTI

PŘEDMĚT STÍŽNOSTI (NA CO SI STEŽUJÍ)<sup>1</sup>

POPIS A OBSAH STÍŽNOSTI

STÍŽNOST PODÁVÁ: .....

DATUM A PODPIS (podpis osoby, která si stěžuje): .....

POCET PŘÍLOH:

-----  
1

V případě, že je nedostačující prostor k vyjádření, je možno přiložit přílohu s označením oblasti, které se příloha týká. Příklad: „**Popis a obsah stížnosti**“.

STÍŽNOST PŘIJAL: .....

DATUM A PODPIS: .....

Podací razítko

EVIDENČNÍ ČÍSLO STÍŽNOSTI: .....

### PROŠETŘENÍ

Stížnost prošetřil: ..... kdy .....

### NÁSLEDNÁ INTERVENCE (NÁPRAVA)

Vyrozumění od ředitele ..... podpis

Vyrozumění osobě podávající stížnost o výsledku prošetření .....

předáno dne ..... podpis .....

### POZNÁMKA