

Armáda spásy v ČR, z. s. – Dům pro ženy a matky s dětmi ADELANTÉ Ostrava	STÍŽNOSTI, PODNETY A PŘIPOMÍNKY	Vnitřní směrnice č. 7 ze dne 15. 5. 2025
--	--	--

I. ÚVOD

- 1) Tato směrnice je určena pro organizační jednotku Dům pro ženy a matky s dětmi ADELANTÉ Ostrava. Stanovuje pravidla pro podávání a vyřizování stížností, podnětů a připomínek na poskytovanou sociální službu.

II. PRAVIDLA PRO PODÁVÁNÍ A VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ, PODNETŮ A PŘIPOMÍNEK

- 1) **Stížnost** je vyjádření nespokojenosti s kvalitou a způsobem poskytování sociální služby. **Připomínka, podnět** je návrh či kritika na zlepšení poskytování služby.
- 2) **Podávat stížnosti, podněty či připomínky** týkající se kvality poskytované služby, způsobu jednání a přístupu pracovníků zařízení k řešení jejich nepříznivé sociální situace může:
 - uživatel nebo bývalý uživatel sociální služby,
 - 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,
 - člen domácnosti uživatele, které je nebo byla poskytována sociální služba, oprávněný k zastupování této osoby podle občanského zákoníku,
 - zaměstnanec poskytovatele sociální služby.
- 3) **Informace o možnosti a způsobu podávání stížností jsou uživateli předány:**
 - při jednání o uzavření smlouvy o poskytování sociální služby, kdy je uživatel seznamován se svými právy a povinnostmi,
 - jednotlivých schránek důvěry v její zkrácené podobě, viz. **Příloha č. 1**,
 - na ranních setkáních s uživateli,
 - na webových stránkách sociální služby.
- 4) Stížnost, podnět či připomínku **je možné podat písemně (i anonymně), ústně, či elektronicky**, a to buď pracovníkovi v sociálních službách, sociálnímu pracovníkovi nebo vedoucí sociální služby a to:
 - osobně přímo v zařízení,
 - zasláním poštou na adresu Armáda spásy v České republice z. s., Azylový dům pro ženy a matky s dětmi ADELANTÉ Ostrava, Generála Píky 2980/25, 702 00 Ostrava-Fifejdy,
 - vhozením do schránky důvěry, a to v jakékoli podobě (předepsaný formulář, volná forma textu,...)
 - telefonicky – telefonní čísla jsou uvedena na nástěnce a na webových stránkách azylového domu.
 - zasláním elektronickou poštou na adresu vedoucí sociální služby:

- 5) **Při osobním obdržení stížnosti**, předá daný pracovník stížnost-vedoucí sociální služby. V případě nepřítomnosti vedoucí sociální služby na azylovém domě, vhodí pracovník stížnost do schránky důvěry a učiní o tom zápis do provozu v programu NPV3.
- 6) **Schránek důvěry je celkem 5**. První schránka je umístěna v prostoru u hlavních dveří, další 3 jsou umístěny u každého schodiště a poslední je umístěna v prostorách klubu pro děti. Odpovědnost za výběr schránky má vedoucí sociální služby, která ji vybírá první pracovní den po neděli za přítomnosti svědka – dalšího pracovníka. Evidence o výběru ze schránek důvěry je zapisována do **přílohy č. 2**.
- 7) **Při ústním podání stížnosti** vyhotoví pracovník se stěžovatelem zápis ve **formuláři pro podání ústní stížnosti**, viz. **příloha č. 3**, který obě strany podepíší. Následně o tom pracovník učiní zápis do provozu NPV3 a předá stížnost vedoucí sociální služby. V případě nepřítomnosti vedoucí sociální služby na azylovém domě, vhodí vyplněný formulář do schránky důvěry a učiní o tom rovněž zápis do provozu v programu NPV3.
- 8) **Při telefonickém podání stížnosti** – vyhotoví pracovník zápis ve **formuláři pro podání ústní stížnosti**, viz. **příloha č. 3**. Následně o tom pracovník učiní zápis do provozu NPV3 a předá stížnost vedoucí sociální služby. V případě nepřítomnosti vedoucí sociální služby na azylovém domě, vhodí vyplněný formulář do schránky důvěry a učiní o tom rovněž zápis do provozu v programu NPV3.
- 9) **Při obdržení stížnosti skrze poštu (vč. elektronické)** – zaeviduje vedoucí sociální služby stížnost do Knihy stížností a znění stížnosti založí či vytiskne do šanonu stížností.
- 10) Stížnost se může poskytovateli podat do 1 roku od dne, kdy nastala skutečnost, která je předmětem stížnosti.
- 11) **Postup při vyřizování a řešení stížností, podnětů a připomínek:**
Vyřizování podaných stížností provádí vedoucí sociální služby, v době její dlouhodobé nepřítomnosti jí pověřený zástup (sociální pracovník, ředitel).
Stížnost na pracovníka vyřizuje jemu nadřízený pracovník.
Při prošetřování stížnosti je postupováno vždy diskrétně (např. nejmenujeme stěžovatele, aby nedocházelo k obviňování; minimalizuje se kontakt stěžovatele s potenciálním viníkem. Během šetření je na účastníky nahlíženo jako na osoby, které se nedopustily zavinění.)
V případě stížnosti na pracovníka není stížnost řešena s celým personálem. Šetření probíhá diskrétně, např. vedoucí nejmenuje pracovníka.

- **Přijetí** – přijetí stížnosti je zapsáno v provozu programu NPV3. Např.
 - „Dnes jsem obdržela ústní stížnost, vypsán formulář a předán k vyřízení vedoucí sociální služby.“
 - „Dnes jsem obdržela ústní stížnost, vypsán formulář a vhozen do schránky důvěry.“
 - „Dnes jsem obešla v doprovodu zaměstnance XY všechny schránky stížností, ve schránce č. 1 byla 1 stížnost.“
- **Evidence** – výběr schránky důvěry je zapisován do formuláře „Evidence výběrů ze schránky důvěry – **příloha č. 2**, dále do Knihy stížností – kde se chronologicky zapíše všechny přijaté stížnosti (vč. ústních, telefonických, přijatých poštou,

elektronickou poštou). Formuláře, písemné znění stížností i vyrozumění jsou souhrnně ukládány do šanonu stížností.

Evidence stížností je uložena v kanceláři vedoucí sociální služby.

- **Prošetření** (studium dokumentace, rozhovory s osobami, které mohou přispět k objasnění stížnosti, kontrolní činnost zaměřená na dodržování pracovních postupů a metod práce, pozorování).
- **Rozhodnutí** – oprávněnost/ neoprávněnost/ přijetí opatření (např. omluva, rozhovor s uživatelkou, změna pracovních postupů, vytýkáci dopis apod.)
- **Písemné vyrozumění** o vyřízení stížnosti, podnětu či připomínky.
- **Anonymní stížnost** je vyvěšena 30 dní na nástěnce u recepcce.

Informace o osobách uvedených ve stížnosti (podání) jsou přísně důvěrné.

Pokud si anonymní osoba podávající stížnost nepřeje, aby byla stížnost vyvěšena na nástěnce, má na to právo a nebude tak činěno – musí to však být ve stížnosti uvedeno – že nepožaduje zpravu o vyřešení stížnosti. Stížnost bude i takto vyřízena a založena.

Pokud není vyřízení stížnosti v kompetenci azylového domu, doporučí vedoucí sociální služby stěžovateli instituci, která se daným tématem stížnosti zabývá. Stěžovateli je nabídnuta pomoc s podáním stížnosti.

12) Sociální služba je povinna:

- Vyřídit stížnost **do 30 dnů** (v odůvodněných případech + 30 dnů – o důvodu prodloužení informuje stěžovatele).
- Písemně informovat stěžovatele o způsobu vyřízení stížnosti.
- Vést písemnou evidenci o podaných stížnostech a způsobu jejich vyřízení.
- Umožnit stěžovateli nahlížet do dokumentace, kterou vede o stížnosti, a pořizovat z ní kopie nebo výpisy,

13) **Pokud osoba podávající stížnost není spokojená s vyřízením stížnosti** nebo s rozhodnutím poskytovatele, má právo obrátit se na zřizovatele a další instituce:

- **ředitele ADELANTE:**

Mgr. Tomáš Hruška, Armáda spásy v České republice z. s.,
U Nových válcoven 1571/9, 709 00 Ostrava-Mariánské Hory a Hulváky,
tel.: 773 770 120, email: tomas.hruska@armadaspasy.cz
Datová schránka: iacap5u

- **oblastní ředitelku pro Severní Moravu:**

Mgr. Jana Plačková, Armáda spásy v České republice z. s.,
Palackého 741/25, 702 00 Moravská Ostrava a Přívoz,
tel.: 777 497 001, email: jana.plackova@armadaspasy.cz
Datová schránka: iacap5u

- **národního ředitele sociálních služeb:**

Jan František Krupa, Armáda spásy v České republice z. s.,
Petržilkova 2565/23, 158 00 Praha – Stodůlky,
tel.: 251 106 424, email: jan.krupa@armadaspasy.cz
Datová schránka: iacap5u

- **Krajský úřad Moravskoslezského kraje,**

28. října 2771/117, 702 00 Ostrava,
email: posta@msk.cz
Datová schránka: 8x6bxsd

Stěžovatel může požádat ministerstvo o prověření vyřízení stížnosti v případě, že

- již byla stížnost řešena na jiných místech a stěžovatel nesouhlasí s vyřízením stížnosti,
- nebyla stížnost vyřešena ve stanovené lhůtě.

Žádost musí být podána do 60 dnů od obdržení informace o vyřízení stížnosti nebo od uplynutí stanovené lhůty. V žádosti stěžovatel uvede důvod, proč žádá o prověření vyřízení stížnosti.

- **Inspekce sociálních služeb, Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR**

Na Poříčním právu 1/376,
128 01 Praha 2,
email: posta@mpsv.cz
Datová schránka: sc9aavg

Pokud není stěžovatel spokojený s tím, co udělala inspekce sociálních služeb nebo krajský úřad, můžete se obrátit na ombudsmana. Ombudsman zkontroluje, jestli inspekce nebo krajský úřad postupovaly správně.

- **Veřejný ochránce práv (ombudsman)**

Kancelář veřejného ochránce práv
Údolní 39
602 00 Brno
email: podatelna@ochrance.cz
Datová schránka: jz5adky

14) Minimálně 1 x za rok provádí vedoucí sociální služby analýzu stížností, podnětů a připomínek. S výsledky seznamuje pracovní tým, který se společně zabývá zjištěnými údaji. Analýza stížností slouží pro zkvalitnění poskytovaných služeb.

Přílohy směrnice č. 7:

- Příloha č. 1 Výtah ze směrnice č. 7 – k vyvěšení u schránky důvěry
- Příloha č. 2 Evidence výběrů ze schránek důvěry
- Příloha č. 3 Formulář pro podání ústní stížnosti