



Armáda spásy v České republice, z.s.
Vyhlídka - služba následné péče
Obránců míru 619/3, 736 01 Havířov

Vnitřní směrnice č. 5 Vyřizování stížností

I. KDO MŮŽE PODAT STÍŽNOST

Na poskytování sociálních služeb 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

II. NA CO MŮŽE PODAT STÍŽNOST

Stížnost může být podána na:

- a) kvalitu poskytované služby
- b) způsob jednání a přístup zaměstnanců služby
- c) jednání jiného klienta apod.

III. JAK A KOMU PODAT STÍŽNOST

Stížnost může být podána:

- a) **ústně** - komukoliv z pracovníků služby. Pracovník nabídne klientovi možnost sepsat stížnost společně, stížnost bude sepsána písemně jen v případě souhlasu klienta.
- b) **písemně** - písemná stížnost může být předána komukoliv z pracovníků služby

nebo může být vhozena do schránky stížností.

- c) **elektronicky** - příslušný adresát stížnost vytiskne a postupuje běžným způsobem pro písemnou stížnost.
- d) **anonymně** - stížnost nemusí být podepsána klientem.
- e) **ústně v rámci komunity** - klient může říci stížnost během komunity. Stížnost sepíše a vytiskne pracovník, který komunitu vedl a předá vedoucí.

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.

Stížnost může být předána:

- pracovníkovi služby
- vedoucí služby
- řediteli sociálních služeb Armády spásy v Havířově
- oblastnímu řediteli Armády spásy MSK
- národnímu řediteli sociálních služeb Armády spásy
- národnímu veliteli Armády spásy
- na Moravskoslezský krajský úřad
- na Ministerstvo práce a sociálních věcí v ČR
- na Český helsinský výbor
- veřejnému ochránci práv

IV. JAK DLOUHO TRVÁ VYŘÍZENÍ STÍŽNOSTÍ

Poskytovatel sociálních služeb je povinen:

- a) vyřídit stížnost do 30 dnů ode dne, kdy mu byla doručena; tuto lhůtu může poskytovatel sociálních služeb v odůvodněných případech prodloužit o dalších 30 dnů; o prodloužení lhůty a důvodech jejího prodloužení je povinen informovat stěžovatele,
- b) písemně informovat stěžovatele o způsobu vyřízení stížnosti,
- c) vést písemnou evidenci o podaných stížnostech a způsobu jejich vyřízení a
- d) umožnit stěžovateli nahlížet do dokumentace, kterou vede o stížnosti, a pořizovat z ní kopie nebo výpisy.

Na písemnou stížnost odpovídá vedoucí služby písemně. Vždy bude jednat se všemi zúčastněnými osobami, jichž se stížnost týká. Klienti mohou přizvat k jednání osobu blízkou.

Odpověď ke stížnosti obdrží osoba, která stížnost podala. V případě anonymní stížnosti budou klienti seznámeni s odpovědí na ranní komunitě a poté bude odpověď vyvěšena na nástěnce po dobu 1 měsíce.

V případě, že osoba, která podala stížnost, nebude spokojena s odpovědí, může postoupit stížnost nadřízeným zaměstnancům nebo nezávislým orgánům (viz. Příloha č. 2).

Nesouhlasí-li stěžovatel s vyřízením stížnosti nebo nebyla-li stížnost vyřízena ve stanovené lhůtě, může rovněž 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.

Ministerstvo na žádost stěžovatele vyřízení stížnosti prověří. Poskytovatel sociálních služeb je povinen poskytnout ministerstvu součinnost při prověření vyřízení stížnosti.

Při prověření vyřízení stížnosti je ministerstvo oprávněno vyžádat si vyjádření orgánů veřejné správy, popřípadě fyzických a právnických osob, jejichž činnost souvisí s poskytováním sociální služby. Tyto orgány a osoby jsou povinny na základě žádosti ministerstva a v jím stanovené lhůtě vyjádření poskytnout.

Ministerstvo žádost o prověření vyřízení stížnosti odloží, jestliže je zjevně neopodstatněná, jde o stížnost ve věci, která již byla ministerstvem prověřena, nebo o opakovanou žádost, která neobsahuje nové skutečnosti. Tuto informaci ministerstvo sdělí písemně stěžovateli.

Ministerstvo prověří vyřízení stížnosti do:

- a) 60 dnů ode dne, kdy mu byla žádost doručena, nebo
- b) 90 dnů ode dne, kdy mu byla žádost doručena, jestliže je třeba vyžádat si vyjádření orgánů veřejné správy nebo osob,
- c) zpracuje pravidla pro prověření vyřízení stížností,
- d) vede evidenci o podaných žádostech o prověření vyřízení stížnosti a o výsledku jejich prověření,
- e) umožní stěžovateli nahlížet do spisu vedeného k jím podané žádosti a pořizovat z něj kopie či výpisy a
- f) písemně vyrozumí stěžovatele a dotčeného poskytovatele sociálních služeb o výsledku prověření vyřízení stížnosti.

V. OCHRANA PŘI PODÁNÍ STÍŽNOSTÍ

Při vyřizování stížností je nutno důsledně chránit práva a oprávněné zájmy stěžovatele. Každá stížnost se prošetřuje v celém rozsahu a na nikoho v průběhu šetření není vyvíjen nátlak.

Jméno osoby, která si stěžuje, může být zveřejněno jen s jejím souhlasem.

V. PRAVIDLA PŘI PODÁNÍ STÍŽNOSTÍ

Každý klient je s pravidly pro podávání stížností seznámen při nástupu do služby a prostřednictvím písemné informace, která visí vedle schránky stížností (Příloha č. 1).

Schránka stížností je umístěna u dveří ve vstupu do administrativního zázemí služby.

Každá stížnost a její řešení je řádně evidováno a uloženo v kanceláři vedoucí služby. Zpravidla jednou za půl roku je provedena analýza stížností. S výsledkem analýzy stížností jsou seznámeni všichni pracovníci v rámci porady.

Přílohy:

Příloha č. 1 Pravidla pro podávání stížností ve zjednodušené formě pro klienty

Příloha č. 2 Seznam nadřízených nebo nezávislých orgánů

V Havířově dne 1. 4.2025

Aktualizace k 1.3.2025

Bc. Lucie Paláková
vedoucí služeb následné péče

PRAVIDLA PRO PODÁVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

Můžu podat stížnost?

Stížnost můžu podat jako: zájemce o službu, klient, rodinný příslušník, určený zástupce či jiná další osoba.



Na co si můžu stěžovat?

... na kvalitu poskytované služby
... na způsob jednání a přístup pracovníků zařízení
... na jednání jiného klienta apod.

Musí být stížnost vždy napsaná a podepsaná?

Stížnost můžu podat:

Ústně - stížnost můžu říct komukoliv z pracovníků, který ji v případě mého souhlasu se mnou písemně sepiše

Ústně na komunitě - stížnost můžu říct i během komunity

Písemně - písemnou stížnost můžu předat komukoliv z pracovníků zařízení, nebo vhodit do schránky stížností

Anonymně - stížnost nemusím podepsat, bude řešena i nepodepsaná stížnost

Schránka stížností

Schránka stížností je umístěna na chodbě ve vstupu do administrativního zařízení a je pravidelně kontrolována pracovníkem.

Co se děje se stížností dál?

Na stížnost dostanu odpověď od vedoucí, která bude jednat se všemi osobami, kterých se stížnost týká. K jednání si mohu přizvat někoho blízkého.



Stížnost společně s odpovědí je uložena v kanceláři vedoucí. Jednou za půl roku je provedena analýza stížností.

Kdy obdržím odpověď a jak?

Stížnost vyřídí vedoucí v co nejkratší době, nejpozději do 30 dnů od předání stížnosti. Odpověď obdržím já, jako osoba, která si stěžovala. V případě, že stížnost nepodepíš, dozvím se odpověď na ranní komunitě. Potom bude odpověď vyvěšena na nástěnce po dobu jednoho měsíce.

Co dělat, když nejsem s odpovědí spokojený?

Můžu se obrátit na nadřízeného zaměstnance, nezávislý orgán nebo na ministerstvo (MPSV). Kontakty naleznu v příloze, která visí vedle schránky stížností s Pravidly pro podání stížností.

Děkujeme, že vám záleží na kvalitě naší služby. 😊

SEZNAM NADŘÍZENÝCH NEBO NEZÁVISLÝCH ORGÁNŮ, NA KTERÉ SE MŮŽETE OBRÁTIT, POKUD NEJSTE SPOKOJENI S VYŘÍZENÍM STÍŽNOSTI

Oblastní ředitel Armády spásy, přímý nadřízený následné služby:

Mgr. Jana Plačková, oblastní ředitel

Palackého 741/25, 702 00 Ostrava

tel.: 777 497 001

email: jana.plackova@armadaspasy.cz

Zřizovatel služby následné péče:

Armáda spásy v České republice, z.s.

Petržilkova 2565/23, 158 00 Praha 5

tel.: 251 106 424

email: ustredi@armadaspasy.cz

Moravskoslezský krajský úřad:

Odbor sociálních věcí

28. října 117, 702 18 Ostrava

tel.: 595 622 222

email: posta@msk.cz

Ministerstvo práce a sociálních věcí v ČR:

Na Poříčním právu 1, 128 01 Praha 2

tel.: 221 922 664

e-mail: posta@mpsv.cz

Český helsinský výbor:

Štefánikova 21, 150 00 Praha 5

tel.: 770 127 828

e-mail: info@helcom.cz

Okresní soud Karviná - pobočka Havířov:

Dlouhá Třída 1647/46a, 736 01 Havířov-Podlesí

tel.: 596 498 111

e-mail: podatelna.havirov@osoud.kna.justice.cz