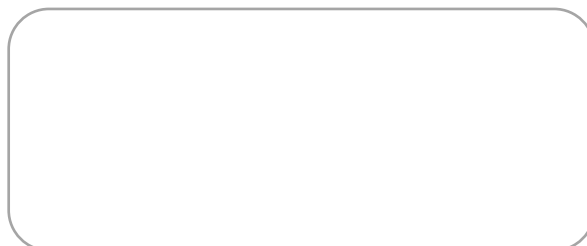




Vnitřní pravidlo VP 7 Stížnosti

Datum platnosti od: 4.4.2025
Nahrazuje VP ze dne: 17.3.2025



Podpis ředitele AS, Sociální služby FM a FpR

ÚVODNÍ INFORMACE:

Vnitřní pravidlo je závazné pro všechny pracovníky služby AS, Prevence bezdomovectví Frenštát pod Radhoštěm

GARANT Vnitřního pravidla: Bc. Lenka Diasová, DiS., Mgr. Ilona Gacíková

SOUVISEJÍCÍ FORMULÁŘE:

<i>Evidenční číslo:</i>	<i>Název:</i>
F 7.1.	Formulář na stížnosti
F 7.2.	Stížnosti v alternativní podobě (piktogramy)
F 7.3.	Evidence stížností
F 7.4.	Výběr schránek důvěry



Vnitřní pravidlo VP 7 Stížnosti

Použité zkratky

PB FpR	Prevence bezdomovectví Frenštát pod Radhoštěm
SP	Sociální pracovník
VPP	vedoucí přímé práce

Vnitřní pravidlo obsahuje

1. Základní pojmy
2. Kdo může stížnost podat
3. Formy podání stížnosti a jejich evidence
4. Vyřízení podaných stížností
5. Termín vyřízení stížnosti
6. Způsoby vyjádření ke stížnosti
7. Informovanost uživatelů o možnosti podávat podněty, připomínky a stížnosti
8. Odvolání na způsob vyřízení stížnosti

1. Základní pojmy

- **Stížnost** - je ústně nebo písemně vyjádřena nespokojenost, kterou se uživatel dožaduje ochrany svých zájmů a práv. Stížnost také může upozorňovat na nedostatky, nesprávné jednání, nečinnost a závady při poskytování sociální služby.
- **Anonymní stížnost** - je písemná nepodepsaná stížnost nebo nečitelně podepsaná stížnost, bez udání adresy stěžovatele.
- **Nezávislý zástupce** - je fyzická nebo právnická osoba, která nemá žádný vztah k poskytovateli služeb a kterou si uživatel zvolí, aby ho zastupovala.
- **Podnět** - návrh uživatele zaměřený na zlepšení kvality poskytované služby.
- **Připomínka** - výtku k průběhu poskytování služby, způsobu poskytování či kvalitě služby, kterou si uživatel nepřeje vnímat jako stížnost.
- **Stěžovatel** - je osoba, která poukazuje na nespokojenost.

Stížnost musí být podána do 1 roku ode dne, kdy nastala skutečnost, která je předmětem stížnosti.

2. Kdo může stížnost podat

Stížnost na způsob poskytování sociální služby může podat:

- uživatel nebo bývalý uživatel služby,
- zákonný zástupce, opatrovník nebo podpůrce uživatele, kterému je nebo byla poskytována sociální služba,
- osoba blízká, nemůže-li stížnost podat uživatel, kterému je nebo byla sociální



Vnitřní pravidlo VP 7 Stížnosti

služba poskytnuta, s ohledem na svůj zdravotní stav nebo proto, že zemřel,

- osoba zmocněná uživatelem, kterému je nebo byla poskytována sociální služba, oprávněná k zastupování této osoby podle občanského zákoníku,
- člen domácnosti osoby, které je nebo byla poskytována sociální služba, oprávněný k zastupování této osoby podle občanského zákoníku,
- zaměstnanec poskytovatele sociálních služeb.

3. Formy podání stížnosti a jejich evidence

- **Ústní podání stížnosti** - přímým sdělením jakémukoliv pracovníkovi PB FpR. Obsah stížnosti pracovník zapíše do formuláře **Podání stížnosti**. Souhlas s obsahem stížnosti v písemné podobě, stvrdí uživatel podpisem na formuláři. Následně provede pracovník **zaevidování stížnosti** (PC → sdílené Frenštát pod Radhoštěm → složka Evidence stížností) a provede krátký zápis o podání stížnosti s uvedením evidenčního čísla stížnosti v Záznamu uživatele (v programu NPV). Obsah stížnosti se do záznamu uživatele nezapíše z důvodu zachování diskrétnosti a neovlivnitelnosti v době prošetřování stížnosti. Stížnost je následně předána k prošetření nejbližší pracovní den ředitelce služby (v době její nepřítomnosti zástupu VPP).
- **zasláním stížnosti poštou** na adresu: Armáda spásy, Prevence bezdomovectví Frenštát pod Radhoštěm, Martinská čtvrt' 1136, 744 01 Frenštát pod Radhoštěm. Přijatou stížnost poštu přebírající pracovník zaeviduje v došlé poště a následně i v knize Evidence stížností. Došlá stížnost je přílohou formuláře Podání stížnosti, nahrazuje obsah stížnosti. Zaevidovanou stížnost předají pracovníci ředitelce PB FpR nejbližší pracovní den (VPP).
- **Anonymně vložení do schránky důvěry**, která je umístěna u vchodu do prostor služby PB FpR. Tato schránka je pravidelně 1x týdně vybírána vždy dvěma pracovníky. O výběru je veden záznam do formuláře *Výběr schránek důvěry*. V případě, že se ve schránce nachází stížnost, je vybírající pracovník zodpovědný za zaznamenání, evidenci a doručení stížnosti ředitelce, nebo jejímu zástupu, a to v nejbližší pracovní den. Stížnost je přílohou formuláře Podání stížnosti.
- **předáním stížnosti ředitelce PB FpR**, v době její přítomnosti a pracovní doby (7:00 hod. - 15:00 hod.). Ředitelka provede evidenci stížnosti, vyplní formulář Podání stížnosti, který uživatel odsouhlasí podpisem, poté bude stížnost prošetřena.
- **Elektronickou formou** - Elektronickou poštou na adresu zařízení:
Ředitelka: petra.morcinkova@armadaspasy.cz
Vedoucí přímé práce: ilona.gacikova@armadaspasy.cz
Sociální pracovnice: lenka.diasova@armadaspasy.cz

Pracovník, na jehož adresu byla stížnost doručena, zaeviduje stížnost do formuláře Evidence stížností a vyplní formulář Podání stížnosti. Přijatá stížnost je přílohou



Vnitřní pravidlo VP 7 Stížnosti

formuláře Podání stížnosti.

- **Telefonicky** - na telefonní čísla pracovníků PB FpR:
Ředitelka: Mgr. Petra Morcinková, DiS.: 737 215 433
VPP - Mgr. Ilona Gacíková - 775 880 028
SP - Bc. Lenka Diasová, DiS. - 775 880 027

Telefonickou stížnost, výše uvedení pracovníci, zapíší do formuláře Podání stížnosti a následně zaznamenají do formuláře Evidence stížnosti. Stížnost je předána ředitelce, či jejímu zástupci.

4. Vyřízení podaných stížností

Vyřizování podaných stížností provádí ředitelka PB FpR, v době její dlouhodobé nepřítomnosti jí pověřený zástup (VPP). Ředitelka posoudí po prostudování stížnosti, zda se jedná o připomínku, podnět, nebo stížnost. V případě podnětu a připomínky informuje osobu, která ji podala o možnostech jejich řešení. U anonymního podání podnětu nebo připomínky je postup stejný jako u stížnosti.

- Ředitelka (VPP), dle povahy stížnosti, se osobně zabývá prošetřením dané stížnosti.
- Pokud není vyřízení stížnosti v kompetenci služby PB FpR, doporučí stěžovateli instituci, která se daným tématem stížnosti zabývá. Stěžovateli je nabídnuta pomoc s podáním stížnosti.
- 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. ředitelka nejmenuje pracovníka.
- Každá stížnost se prošetřuje v celém rozsahu a na nikoho v průběhu šetření není vyvíjen nátlak. Jsou řádně prošetřeny všechny uvedené skutečnosti stížnosti.
- V případě opakované stížnosti jedním podavatelem, ředitelka zařízení přezkoumá, zda původní stížnost byla vyřízena a nastavené opravné prostředky jsou funkční. Jsou-li zjištěna nová fakta či pochybení, postup je stejný jako by stěžovatel podal novou stížnost. Pokud ne, stěžovatel je odkázán na předchozí vyřízení stížnosti.

Při řešení stížnosti lze využít tyto prostředky:

- **Studium dokumentace**, která bezprostředně s obsahem stížnosti souvisí.
- **Rozhovor s osobami** (svědky stížnosti, osobami, na které je podaná stížnost a



Vnitřní pravidlo VP 7 Stížnosti

další), které mohou přispět k objasnění stížnosti.

- **Kontrolní činnost** zaměřená na dodržování pracovních postupů a metod práce.
- **Pozorování**

5. Termín vyřízení stížnosti

- Podaná stížnost je vyřízena **do 30 -ti dnů** od data podání. Doba pro vyřízení se může v odůvodněných případech prodloužit o **dalších 30 dnů**. O této skutečnosti je stěžovatel vždy informován.

6. Způsoby vyjádření ke stížnosti

- Vyjádření ke stížnosti je předáno **přímo stěžovateli v písemné podobě. Přijetí stížnosti stěžovatelem je stvrženo podpisem.** Pokud není možnost předat stěžovateli vyřešenou stížnost osobně je mu zaslaná doporučeně na korespondenční či trvalou adresu jeho bydliště.
- U **anonymní stížnosti** je řešení stížnosti **vyvěšeno** na informační nástěnce služby PB FpR **po dobu 14 -ti dnů.**
- Stěžovatel je vždy informován o možnosti podat odvolání na způsob vyřešení stížnosti, a to na vyšší místa.
- Služba vede **písemnou evidenci o podaných stížnostech** a způsobu jejich vyřízení.

Na požádání stěžovatele umožníme **nahlížet do dokumentace**, kterou vedeme o stížnosti. Stěžovatel z ní může pořídit kopie nebo výpisy.

Pokud je **stížnost odůvodněná**, musí být v jejím výstupu uveden i způsob provedení nápravy (např. změna pracovních postupů, změna metodických pravidel). Personální opatření ve výstupu nejsou uvedena (např. vytýkáci dopis, odebrání osobního ohodnocení aj.)

Účinnost nápravných opatření je prověřena půl roku od jejich stanovení.

Vyřízená stížnost je archivována po dobu 5 -ti let.

7. Informovanost uživatelů o možnosti podávat podněty, připomínky a stížnosti

- 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



Vnitřní pravidlo VP 7 Stížnosti

právy a povinnostmi.

- V písemné podobě jsou uživateli předány v Informačním letáku.
- Informace o možnosti a způsobu podávání stížností jsou vyvěšeny na informační nástěnce služby.
- Při individuálním plánování s uživatelem klíčový pracovník opětovně informuje uživatele o možnosti stěžovat si.

8. Odvolání na způsob vyřízení stížnosti

V případě, že má stěžovatel pochybnosti o postupu při vyřizování stížnosti ze strany PB FpR, může si podat odvolání na níže uvedené instituce. V žádosti stěžovatel uvede důvod, proč žádá o prověření vyřízení stížnosti:

Zřizovatel služby Prevence bezdomovectví FpR:

- Mgr. Jana Plačková- oblastní ředitel Armády spásy v Moravskoslezském kraji,
A: Palackého 741/25, 702 00 Ostrava.
T: +420 777 497 001
email: jana.plackova@armadaspasy.cz
Datová schránka: iacap5u
- Jan František Krupa - národní ředitel sociálních služeb, Ústředí Armády spásy,
A: Petržilkova 2565/23, 158 00 Praha.
T: +420 251 106 424
email: ustredi@armadaspasy.cz

Možnost prověření vyřízení stížnosti v rámci MPSV:

- Ministerstvo práce a sociálních věcí České republiky, odbor sociálních věcí,
A: Na Poříčním právu 1/376, 128 01 Praha.
T: +420 950 191 111
E-mail: posta@mpsv.cz
Datová schránka: sc9aavg
- Nesouhlasí-li stěžovatel s vyřízením stížnosti, nebo nebyla-li stížnost vyřízena ve stanovené lhůtě, může ve lhůtě 60 dnů ode dne doručení informace o způsobu jejího vyřízení nebo od uplynutí stanovené lhůty požádat ministerstvo práce a sociálních věcí o prověření vyřízení této stížnosti; v žádosti stěžovatel uvede



Vnitřní pravidlo VP 7 Stížnosti

důvod, proč žádá o prověření vyřízení stížnosti. Ministerstvo prověří vyřízení stížnosti do:

- 60 dnů ode dne, kdy mu byla žádost doručena, nebo
- 90 dnů ode dne, kdy mu byla žádost doručena, jestliže je třeba vyžádat si vyjádření orgánů veřejné správy, popřípadě fyzických a právnických osob, jejichž činnost souvisí s poskytováním sociální služby.

Ostatní instituce:

- Moravskoslezský krajský úřad, vedoucí odboru sociálních věcí

A: 28. října 2771/117, 702 00 Ostrava.
T: +420 595 622 150
E-mail: posta@kr-moravskoslezsky.cz
Datová schránka: 8x6bxsd

- Veřejný ochránce práv - Ombudsman,

A: Údolní 39, 602 00 Brno.
T: +420 542 542 111
E-mail: podatelna@ochrance.cz

- Český helsinský výbor

A: Štefánikova 21, 150 00 Praha 5.
T: +420 257 221 142
E-mail: info@helcom.cz