



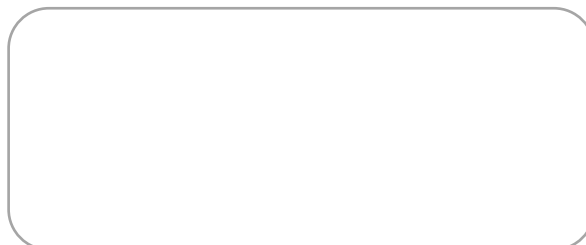
Nařízení vedoucího organizační jednotky

Číslo **01AD7abc**



**Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální
služby pro sociální službu
AZYLOVÝ DŮM PRO MATKY S DĚTMI**

Datum platnosti od: 1. 5. 2025



Podpis ředitele

PREAMBULE:

Nařízení ředitele organizační jednotky jsou se všemi právy, povinnostmi a důsledky závazné pro zaměstnance organizační jednotky v rozsahu jejich stanovené odpovědnosti a pracovně právních vztahů k zaměstnavateli.

STRUKTURA NAŘÍZENÍ:

Obsah vnitřního předpisu představuje stručné, výstižné a jasné informace k řešenému tématu. Součástí nařízení dále mohou být přílohy. Jedná se o

- **komentáře**, kde jsou uváděny podrobnější vysvětlení obsahu,
- **formuláře** představují závazné dokumenty, které se nedají upravovat;

ÚVODNÍ INFORMACE:

Nařízení je závazné pro všechny pracovníky sociální služby.

GARANT NAŘÍZENÍ: Gerhard Karhan (ředitel)



Nařízení vedoucího organizační jednotky

Číslo **01AD7abc**



**Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální
služby pro sociální službu
AZYLOVÝ DŮM PRO MATKY S DĚTMI**

Datum platnosti od: 1. 5. 2025

Obsah

Komentáře	2
1. Úvod	3
2. Informování osob o možnosti podat stížnost	3
3. Podávání stížností	3
4. Vyřízení stížnosti.....	4
5. Postup pro odvolání vyřízení stížnosti.....	4
6. Evidence a další zpracování stížností.....	5
7. Závěrečná ustanovení.....	5
8. Seznam příloh	5

Komentáře

(Tato směrnice neobsahuje žádné komentáře)



Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby pro sociální službu AZYLOVÝ DŮM PRO MATKY S DĚTMI

Datum platnosti od: 1. 5. 2025

1. Úvod

- a) Tato směrnice ruší vnitřní směrnici ředitele č. 01AD7abc Stížnosti, platnou od 1. února 2024.
- b) Směrnice upravuje pravidla pro sociální službu Azylový dům pro matky s dětmi (dále jen DMD).
- c) Hlavním účelem výše uvedené sociální služby je poskytování sociálních služeb v souladu se zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů.
- d) Tato směrnice stanovuje pravidla pro podávání a vyřizování stížností osob na poskytování sociální služby Azylový dům pro matky s dětmi.

2. Informování osob o možnosti podat stížnost

- a) Každý uživatel je při uzavírání smlouvy o poskytnutí služby informován o možnosti podat stížnost, jakou formou stížnost podat, na koho je možno se obracet, kdo bude stížnost vyřizovat a jakým způsobem a o možnosti zvolit si zástupce pro podání a vyřizování stížnosti.
- b) Informace podává pracovník uživateli s ústním vysvětlením, nebo ústním přečtením s vysvětlením.
- c) Prokazatelné seznámení s touto směrnicí a porozumění potvrzuje uživatel uzavřením smlouvy o poskytnutí služby.
- d) V případě aktualizace této směrnice jsou všichni uživatelé se změnami seznámeni sociálním pracovníkem nebo pracovníkem v sociálních službách.

3. Podávání stížností

- a) Stížnosti nejsou zaměstnanci vnímány negativně, ale berou je jako zpětnou vazbu ke zlepšení, k čemuž vedou i uživatelé služby.
- b) Stížnosti se podávají přímo vedoucímu sociální služby. V případě jeho nepřítomnosti určenému zástupci.
- c) Uživatel nemusí podat pouze stížnost, ale také podnět nebo připomínku týkající se poskytování sociální služby.
- d) Stížnost může podat:
 - osoba, které je nebo byla poskytována sociální služba,
 - zákonný zástupce, opatrovník nebo podpůrce osoby, které je nebo byla poskytována sociální služba,
 - osoba blízká, nemůže-li stížnost podat osoba, které je nebo byla sociální služba poskytována, s ohledem na svůj zdravotní stav nebo proto, že zemřela,
 - osoba zmocněná osobou, které je nebo byla poskytována sociální služba,
 - člen domácnosti osoby, které je nebo byla poskytována sociální služba, oprávněný k zastupování této osoby podle občanského zákoníku,
 - zaměstnanec poskytovatele sociálních služeb.



Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby pro sociální službu AZYLOVÝ DŮM PRO MATKY S DĚTMI

Datum platnosti od: 1. 5. 2025

- e) Stížnost je možno podat ve lhůtě 1 roku ode dne, kdy nastala skutečnost, která je předmětem stížnosti.
- f) Stížnost je možno podat ústně osobně, telefonicky nebo písemně. Písemně lze stížnost podat také poštou adresovanou k rukám vedoucího služby, nebo vhodit do schránky důvěry, která je umístěna u vchodu do budovy B na adrese Čsl. Armády 837/36 bcd, Krnov.
- g) Schránku důvěry kontroluje a vybírá každé ráno v pracovní dny vedoucí sociální služby, případně jeho zástupce.
- h) Písemná stížnost může být podána jménem stěžovatele nebo anonymně.
- i) Podání stížnosti na ředitele:

V tomto případě stěžovatel kontaktuje nadřízeného ředitele, tj. oblastního ředitele, národního ředitele, nebo národního velitele Armády spásy.

4. Vyřízení stížnosti

- a) Stížnosti vyřizuje vedoucí sociální služby do 30 kalendářních dnů ode dne, kdy mu byla stížnost doručena nebo od vyzvednutí ze schránky na stížnosti.
- b) Tuto lhůtu může poskytovatel v odůvodněných případech prodloužit o dalších 30 dnů. O prodloužení lhůty a důvodech jejího prodloužení je povinen informovat stěžovatele.
- c) Stížnosti na sociální pracovníky a vedoucí přímé práce vyřizuje zpravidla vedoucí sociální služby. Stížnosti na vedoucího sociální služby vyřizuje vždy ředitel.
- d) Před vyřízením stížnosti vedoucí služby kontaktuje stěžovatele, případně další zúčastněné osoby, prošetří souvislosti k tématu stížnosti, a učiní rozhodnutí o oprávněnosti stížnosti, případně o nápravných opatřeních.
- e) Rozhodnutí o způsobu vyřízení stížnosti předá vedoucí sociální služby stěžovateli v písemné formě.
- f) V případě anonymní stížnosti vyvěsí vedoucí sociální služby písemné rozhodnutí o způsobu vyřízení stížnosti na nástěnce, která je umístěna v přízemí v budově azylového domu pro matky s dětmi na ul. Čsl. armády 837/36. Rozhodnutí zde bude vyvěšeno po dobu 30 kalendářních dnů.

5. Postup pro odvolání proti vyřízení stížnosti

- a) 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 o prověření vyřízení této stížnosti; v žádosti stěžovatel uvede důvod, proč žádá o prověření vyřízení stížnosti.
- b) Seznam nadřízených orgánů a nezávislých institucí je uveden v příloze č. 1.
- c) Stěžovatel má možnost nahlížet do dokumentace, kterou vede poskytovatel služby o stížnosti a pořizovat si z ní kopie nebo výpisy.



Nařízení vedoucího organizační jednotky

Číslo **01AD7abc**



Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby pro sociální službu AZYLOVÝ DŮM PRO MATKY S DĚTMI

Datum platnosti od: 1. 5. 2025

6. Evidence a další zpracování stížností

- a) Každá stížnost je zapsána vedoucí sociálních služeb do Protokolu o stížnosti/podnětu/připomínce, viz příloha č.2.
- b) Protokoly jsou číslovány tímto způsobem: aktuální rok/01. Každý rok začíná od /01.
- c) Protokoly vyřízených stížností jsou archivovány v kanceláři vedoucího sociální služby.
- d) Stížnosti jsou 1x za rok vyhodnocovány a jsou součástí ročního hodnocení kvality sociální služby dle standardu č.15. Je zjišťováno, zda nedochází k opakování témat stížností, případně se v širším týmu zaměstnanců přehodnocují způsoby poskytování služeb apod.

7. Závěrečná ustanovení

- a) Pracovníci dbají na ochranu a bezpečnost stěžovatele. Řídí se přitom směrnicemi velitele Armády spásy o ochraně osobních údajů. Všichni zúčastnění pracovníci zachovávají mlčenlivost o osobách i skutečnostech, kterých se stížnosti dotýkají. Porušení této mlčenlivosti je vnímáno jako hrubé porušení pracovní kázně.
- b) Text této směrnice je přístupný všem zaměstnancům a všichni jsou s ním prokazatelně seznámeni.
- c) Účinnost nařízení je vyznačena na 1. straně tohoto dokumentu. V případě potřeby bude novelizována dříve.

8. Seznam příloh

Příloha č.1 - Nadřízené orgány a nezávislé instituce

Příloha č. 2 – Protokol o stížnosti/podnětu/připomínce



Nařízení vedoucího organizační jednotky

Číslo **01AD7abc**



Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby pro sociální službu AZYLOVÝ DŮM PRO MATKY S DĚTMI

Datum platnosti od: 1. 5. 2025

ARMÁDA SPÁSY

Příloha č. 1

Azylový dům pro matky s dětmi, Čsl. armády 837/36bcd, Krnov

Armáda spásy v České republice z.s.
Čsl. armády 837/36bcd, Krnov

NADŘÍZENÉ ORGÁNY A NEZÁVISLÉ INSTITUCE

SLEDUJÍCÍ DODRŽOVÁNÍ LIDSKÝCH PRÁV, NA KTERÉ SE MŮŽE STĚŽOVATEL OBRÁTIT V PŘÍPADĚ NESPOKOJENOSTI S VYŘÍZENÍM STÍŽNOSTI

Nadřízené orgány:

- **Armáda spásy v ČR:**
- **Oblastní ředitel:** Palackého 741/25, Ostrava – Moravská Ostrava a Přívoz, 702 00, tel.: 737 215 420
- **Národní ředitel:** Petržilkova 2565/23, Praha 5, 158 00, tel.: 773 770 224
- **Národní velitel:** Petržilkova 2565/23, Praha 5, 158 00, tel.: 251 106 424

Nezávislé instituce:

- **Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR**
Na Poříčním právu 1, Praha 2, 128 01, tel.: 221 922 664
- **Český helsinský výbor**
Ostrovského 253/3, Praha 5, 150 00, tel.: 220 515 188
- **Veřejný ochránce práv**
Údolní 39, Brno, 602 00, tel.: 542 542 111
- **Městský úřad Krnov**
Sociální odbor, Hlavní náměstí 1, Krnov, 794 01, tel.: 554 697 111



Nařízení vedoucího organizační jednotky

Číslo **01AD7abc**



**Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální
služby pro sociální službu
AZYLOVÝ DŮM PRO MATKY S DĚTMI**

Datum platnosti od: 1. 5. 2025

ARMÁDA SPÁSY

Příloha č. 2

Azylový dům pro matky s dětmi, Čsl. armády 837/36bcd, Krnov

Armáda spásy v České republice z.s.

Čsl. armády 837/36bcd, Krnov

PROTOKOL O STÍŽNOSTI/PODNĚTU/PŘIPOMÍNCE	
<i>Číslo stížnosti/podnětu/připomínky:</i>	<i>Datum:</i>
Podavatel stížnosti/podnětu/připomínky:	
<i>Stručný obsah stížnosti/podnětu/připomínky:</i>	
<i>Průběh vyřizování stížnosti:</i>	
Rozhodnutí ředitele (vedoucího sociální služby):	
	<i>Ukončeno dne:</i>
<i>Podpis ředitele (vedoucího sociální služby)</i>	<i>Protokol založen dne:</i>