



**Armáda spásy v České republice, z.s.,
Armáda spásy, Centrum sociálních služeb Přerov
9. května 107, 750 02 Přerov**

SMĚRNICE VEDOUcíHO ORGANIZAČNí JEDNOTKY

PRAVIDLA PRO PODÁVÁNí PODNĚTŮ, DOTAZŮ A STÍŽNOSTí

Číslo SQ 7a - c

Platnost od: 1. března 2025

28.2. 2025

Datum

podpis vedoucího organizační jednotky

Kritérium 7a

Poskytovatel informuje srozumitelnou formou osoby o možnosti podat stížnost, jakou formou stížnost podat, na koho je možno se obracet, kdo bude stížnost vyřizovat a jakým způsobem a o možnosti zmocnit k podání stížnosti jinou osobu; s těmito postupy jsou rovněž prokazatelně seznámeni zaměstnanci poskytovatele

Kritérium 7b

Poskytovatel informuje osoby o možnosti a podmínkách prověření vyřízení stížnosti ministerstvem, a to v případě nesouhlasu osoby s vyřízením stížnosti nebo v případě, kdy stížnost nebyla vyřízena ve stanovené lhůtě.

Kritérium 7c

Poskytovatel informuje osoby o dalších možnostech podat stížnost na jeho zřizovatele, popřípadě zakladatele nebo na instituci sledující dodržování lidských práv, a to včetně jejich označení.

Anotace:

Každá uživatelka služby má právo vznášet dotazy a podávat stížnosti týkající se kvality poskytování služeb, způsobu jednání a přístupu pracovníků zařízení k řešení jejich problémů, nebo na jednání jiné uživatelky. Připomínku, podnět, stížnost považuje poskytovatel za podnětný příspěvek ke zlepšení poskytované služby, tak, aby byla služba více ušitá na míru uživatelkám. Stížnosti, připomínky a podněty představují zpětnou vazbu, která poskytuje azylovému domu cenné informace.



Obsah

1	Definice pojmů.....	2
2	Podávání stížností.....	2
3	Vyřizování stížností.....	4
4	Nápravná opatření.....	4

1 Definice pojmů

Rozlišení:

Podnět – jedná se o nápad, námět, myšlenku (např. zorganizovat konkrétní volnočasovou aktivitu – výlet do jeskyní).

Připomínka – upozornění na něco, co se neřešilo, upozornění na něco, co se nelíbí (př.-uživatelce se nelíbí, že děti jsou večer příliš hlučné. Uživatelka uvádí: "Nelíbí se mi chování a přístup jiné uživatelky, vyjadřuje se o mě vulgárně").

Stížnost – vyjádření nespokojenosti s kvalitou, způsobem poskytované služby nebo s chováním zaměstnance.

Spory a neshody mezi uživatelkami služby se netýkají kritéria standardu 7 a-c ve smyslu stížnosti na způsob poskytování sociální služby. Uživatelky jsou vedeny k samostatnému řešení společného soužití. Pokud to situace vyžaduje sociální pracovník je v roli mediátora, popřípadě je způsob řešení neshod mezi uživatelkami řešen na sociální poradě.

Ve výše uvedeném kontextu neshod mezi uživatelkami, může být stížnost na způsob poskytování sociální služby podaná ze strany uživatelky: Např. *„zaměstnanec neřešil moji žádost na změnu patra, protože se spolubydlícími, ve společných prostorech kuchyně nerozumím, stále mě vulgárně napadají. Zaměstnanec tuto situaci bagatelizoval – Vy si nerozumíte s nikým“*. Tato situace je již předmětem stížnosti na způsob poskytování sociální služby.

2 Podávání stížností

Uživatelky jsou o právu podat stížnosti poučeny při podpisu smlouvy. Vedoucí organizační jednotky azylového domu informuje uživatelky o možnosti podat stížnost na pravidelných setkáních s uživatelkami 1 x měsíčně. Následně o tomto udělá zápis do NPV3 – Provoz. Písemná pravidla pro podávání stížností jsou umístěna u schránky určené pro ukládání písemných stížností.

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,



**Armáda spásy v České republice, z.s.,
Armáda spásy, Centrum sociálních služeb Přerov
9. května 107, 750 02 Přerov**

- 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

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.

Pro podání stížností je určena schránka, která je umístěna v přízemí naproti dveřím do kanceláří. Další možností, jak podat stížnost je předání písemné stížnosti nebo ústního sdělení kterémukoliv pracovníkovi v přímé práci a vedoucímu organizační jednotky.

Ústně podaná stížnost - ústní podání stížnosti přijímají všichni pracovníci v přímé práci a vedoucí organizační jednotky. K zaznamenání stížnosti pracovník používá formulář (viz příloha č. 1, Zápis ústně podané stížnosti ze strany uživatelské). Stížnost zaznamenaná dle slov a mínění uživatelské. Zapsanou stížnost dá uživatelce ke kontrole, zda byla takto myšlena.

Pracovník informuje vedoucího organizační jednotky o sepsané stížnosti prostřednictvím NPV3 - Provoz a předá vedoucí organizační jednotky.

Písemně podaná stížnost – Uživatelka ji může vložit do schránky na stížnosti nebo předat osobně kterémukoli zaměstnanci, který ji předá vedoucímu organizační jednotky, nebo zaslat poštou nebo emailem na adresu vedoucího organizační jednotky AD.

Anonymně podaná stížnost – za anonymní stížnost se považuje psaný dopis bez identifikace autora. Anonymní stížnosti je možno vložit do k tomuto účelu zřízené schránky umístěné v přízemí, kterou vybírá každé úterý před setkáním s uživatelskými vedoucí organizační jednotky za přítomnosti druhého zaměstnance. Další možností, jak podat anonymní stížnost je ústní podání stížnosti u kteréhokoliv zaměstnance v přímé práci, s tím že si stěžovatel nepřeje zveřejnit svoje jméno. Anonymní stížností se vedoucí organizační jednotky zabývá stejně pečlivě jako ostatními stížnostmi. Takto podaná stížnost se řeší na úterních setkáních s uživatelskými. Vedoucí organizační jednotky stížnost přečte a reaguje na ni verbálně, písemná odpověď bude vyvěšena na nástěnce po dobu 14 dní. Odpověď je součástí zápisu do NPV3 – Provoz z úterního setkání.

Ústně podaný podnět nebo připomínka - během úterního setkání a komunity je prostor pro podávání podnětů a připomínek, které se řeší ihned na místě. Vše je součástí zápisu z úterního setkání a komunity. Uživatelky mají možnosti ústně podat podnět nebo připomínku kdykoliv pracovnícům v sociálních službách, sociálním pracovnícům a vedoucímu organizační jednotky během jejich pracovní doby.

Písemně podaný podnět nebo připomínka - uživatelka takto podaný podnět nebo připomínku vkládá do schránky na stížnosti. Řešení probíhá na nejbližším úterním setkání s uživatelskými a komunitě. Vše je součástí zápisu z úterního setkání a komunity.



***Armáda spásy v České republice, z.s.,
Armáda spásy, Centrum sociálních služeb Přerov
9. května 107, 750 02 Přerov***

Připomínky a podněty, které nejsou závažného rázu, se řeší bezodkladně.

Zvlášť závažné připomínky, podněty a stížnosti se proberou na nejbližší poradě sociálního týmu, nebo celého personálu.

3 Povinnosti služby v oblasti podaných stížností

- 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.
- d)** umožnit stěžovateli nahlížet do dokumentace, kterou vede o stížnosti, a pořizovat z ní kopie nebo výpisy.
- e)** Schránka pro podávání stížností se kontroluje a vybírá minimálně **1 x týdně** ve složení dvou osob (vedoucí organizační jednotky a další osoba). O výběru schránky stížností je proveden zápis. Způsob zápisu je uvedený v příloze č.3. Za kontrolu a výběr je odpovědný vedoucí organizační jednotky, který má také od schránky klíč.

4 Vyřízení stížnosti

Podanou stížnost vedoucí organizační jednotky azylového domu prošetří (vyslechne všechny zúčastněné strany, zajistí svědky události..). V případě zjištění oprávněnosti stížnosti provede nezbytná opatření.

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. Viz příloha č. 1 Seznam nadřízených a nezávislých orgánů.

Minimálně 1 x za rok provádí vedoucí organizační jednotky azylového domu analýzu stížností a s výsledky seznamuje pracovní tým, který se společně zabývá zjištěnými údaji. Analýza stížností slouží pro zkvalitnění poskytovaných služeb.

5 Nápravná opatření

1. Pokud se prokáže, že je stížnost ze strany uživatelky neoprávněná, je vhodná omluva.
2. Pokud se prokáže, že míra zavinění je na straně zaměstnance (bagatelizace stížnosti, nevyřešení stížnosti v termínu), je nutná omluva příslušné uživatelce. V případě opakovaného porušení následuje ústní napomenutí nebo písemné napomenutí.

6 Archivování stížností

Kopie všech stížností a odpovědí na ně se zakládají do zvláštní složky v organizační jednotce.



***Armáda spásy v České republice, z.s.,
Armáda spásy, Centrum sociálních služeb Přerov
9. května 107, 750 02 Přerov***

Příloha č. 1: Seznam nadřízených orgánů

Příloha č. 2: Předtisk pro evidenci a záznam průběhu řešení stížnosti.

Příloha č. 3: Vzor tabulky na výběr stížností

Závěrečné ustanovení

Vedoucí organizační jednotky organizační jednotky a vedoucí přímé práce odpovídají za to, že tento dokument je pro zaměstnance veřejně přístupný na společném uložení. Směrnice vedoucího organizační jednotky nabývá účinnost dnem vydání.



**Armáda spásy v České republice, z.s.,
Armáda spásy, Centrum sociálních služeb Přerov
9. května 107, 750 02 Přerov**

Příloha č. 1: Seznam nadřízených a nezávislých orgánů

Stížnost u nadřízeného orgánu

- Vedoucí organizační jednotky

Armáda spásy, Centrum sociálních služeb Přerov
Bc. Renata Bícová
9. května 2481/107
750 02 Přerov
email renata.bicova@armadaspasy.cz
telefon 773 770 243

- Oblastní ředitel

Armáda spásy, oblastní ředitelství
Bc. David Jersák
Vikýřovická 1495, 787 01 Šumperk
email: david.jersak@armadaspasy.cz
tel.: 737 215 438

- Ústředí Armády spásy

Armáda spásy v České republice, z.s.
Jan František Krupa
Petržálkova 2565/23, 158 00 Praha 5
email: jan.krupa@armadaspasy.cz
Tel: 737 215 424

Stížnost u nezávislého orgánu

Pracovník informuje uživatele i o možnosti stěžovat si u nezávislého orgánu, a to např. u:

- Ombudsmana - veřejný ochránce práv. Kontakt: Údolní 39, 602 00 Brno, tel. 542 542 888
- Ministerstva práce a sociálních věcí České republiky, Na poříčním právu 3
76/1, 128 01 Praha 2, tel. ústředna: 221 921 111
- Českého helsinského výboru – zabývá se lidskými právy a jejich porušováním.
Kontakt: Štefánikova 216/21, 150 00 Praha 5, tel. 950 191 111
- Modrá linka, o. s., Anenská 10/10, 602 00 Brno, tel.: 731 197 477, 608 902 410
- Linka bezpečí, Sdružení Linka bezpečí, Ústavní 95, 181 00 Praha 8, Tel.: 116 111



***Armáda spásy v České republice, z.s.,
Armáda spásy, Centrum sociálních služeb Přerov
9. května 107, 750 02 Přerov***

PORADNY PŘEROV:

- Poradna pro rodinu, Smetanova 9, 750 02 Přerov, tel: 731 447 458, 725 477 828, 775 864 677
- Občanská poradna Charita, Šířava 27, 750 02 Přerov, tel: 581 204 717, 777 729 521



**Armáda spásy v České republice, z.s.,
Armáda spásy, Centrum sociálních služeb Přerov
9. května 107, 750 02 Přerov**

Příloha č. 2: Předtisk pro evidenci a záznam průběhu řešení stížnosti.

Protokol o stížnosti č.:

Podáno dne:	
<i>Podavatel stížnosti:</i>	
<i>Vyřizuje:</i>	
<i>Stručný obsah:</i>	
<i>Průběh vyřízení:</i>	
<i>Ukončeno dne:</i>	Podpis:

[illegible]