



**Armáda spásy, Centrum sociálních služeb Josefa Korbela,
Mlýnská 316/25, 602 00 Brno
Noclehárna**

SMĚRNICE ŘEDITELE ORGANIZAČNÍ JEDNOTKY CENTRA SOCIÁLNÍCH SLUŽEB

PRAVIDLA PRO PODÁVÁNÍ PODNĚTŮ, DOTAZŮ A STÍŽNOSTÍ

Číslo SQ 7a-c

Platnost od: 1. 3. 2025

28.2.2025

Datum

Podpis ředitele

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:

Každý uživatel 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 jiného uživatele. Připomínku, podnět, stížnost považuje poskytovatel za podnětný příspěvek ke zlepšení poskytované služby, tak, aby byla služba více ušitá na míru uživatelům.

Připomínka, podnět, stížnost (dále jen stížnost) je sdělení osoby, v němž žádá prošetření nebo nápravu skutečnosti, ke které má výhrady nebo ho poškodila a kterou nemůže řešit vlastními prostředky nebo jakákoliv stížnost k poskytovaným službám.



**Armáda spásy, Centrum sociálních služeb Josefa Korbela,
Mlýnská 316/25, 602 00 Brno
Noclehárna**

Obsah

Obsah.....	2
1 Definice pojmů	2
2 Podávání stížností	2
3 Povinnosti služby v oblasti podaných stížností	3
4 Vyřizování stížností	4
5 Nápravná opatření	4
6 Závěrečné ustanovení	5

1 Definice pojmů

- **Dotaz, připomínka:** Záležitost, kterou lze okamžitě vyřešit. Je vyřešena bez větších komplikací na místě. Osoba, která dotaz podává, se může obrátit přímo na kompetentního pracovníka. Obecně lze dotaz, připomínku podat u službu konajícího pracovníka v sociálních službách, který tento dotaz předá kompetentnímu pracovníkovi. V případě, že je dotaz zásadní, je uveden do zápisu a řešen na nejbližší poradě sociálního týmu.
- **Podnět:** Impuls ke zlepšení kvality služby. Obecně lze podnět podat u službu konajícího pracovníka v sociálních službách, který tento podnět předá kompetentnímu pracovníkovi. V případě, že je podnět zásadní, je uveden do zápisu a řešen na nejbližší poradě sociálního týmu.
- **Stížnost:** Jedná se o záležitost, která je dle vyjádření stěžovatele závažná a jednoznačně ji pojmenovává jako stížnost. Obecně lze stížnost podat u službu konajícího pracovníka v sociálních službách, který následně seznámí stěžovatele s tím, jak se stížnost podává, projednává a řeší.

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

Ve výše uvedeném kontextu neshod mezi uživateli, může být stížnost na způsob poskytování sociální služby podaná ze strany uživatele: Např. „zaměstnanec neřešil moji žádost na změnu pokoje, protože se spolubydlícím si delší dobu nerozumím a stále mě vulgárně napadá. Zaměstnanec tuto situaci bagatelizoval – Vy si nerozumíte s nikým“. Tato situace je již předmětem stížnosti na způsob poskytování sociální služby.

2 Podávání stížností

1. 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, Centrum sociálních služeb Josefa Korbela,
Mlýnská 316/25, 602 00 Brno
Noclehárna***

- 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
2. Stížnost lze podávat ústně, písemně, v obou případech je možné stížnost podat pod jménem stěžovatele nebo anonymně.
 3. Každý uživatel je při uzavírání smlouvy a dále průběžně na setkání s uživateli seznámen s právem a způsobem podávání stížností (případně prostřednictvím písemné informace, která visí na nástěnce vedle schránky pro podávání stížností).
 4. Stížnosti je možno podat všem zaměstnancům azylového domu nebo písemně do schránky na stížnosti. Schránka je umístěna tak, že nemůže být monitorována bezpečnostními kamerami ani službou konajícími pracovníky. Tím je zajištěna anonymita stěžovatelů.
 5. Stížnosti se podávají písemně nebo ústně; při ústním podání vyhotoví zaměstnanec, který stížnost přijímá, zápis z ústního podání stížnosti. S tímto zápisem je seznámen stěžovatel. Tím je zaručeno, že je správně uvedená oblast, na kterou si osoba stěžuje. Zápis bude předán řediteli (popř. zastupujícímu pracovníkovi) k dalšímu řešení.
 6. 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.

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. Odpověď obdrží podavatel stížnosti vždy písemně. V případě anonymní stížnosti bude odpověď vyvěšena na nástěnce vedle schránky pro podávání stížností po dobu 14 dnů.
- 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.



4 Vyřizování stížností

1. Za vyřízení stížností je odpovědný ředitel organizační jednotky a je povinen hovořit se všemi zúčastněnými stranami.
2. Schránka pro podávání stížností se kontroluje a vybírá minimálně **1 x týdně** ve složení dvou osob (vedoucí sociální služby nebo vedoucí přímé práce a další osoba). O výběru schránky stížností je proveden zápis. Způsob zápisu je uvedený v příloze č.3. Za kontrolu a výběr jsou odpovědní vedoucí sociální služby a vedoucí přímé práce, kteří mají také od schránky klíč.
3. Nesouhlasí-li stěžovatel s vyřízením stížnosti podle 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.
4. U každé podané stížnosti a průběhu jejího řešení provede ředitel organizační jednotky nebo jím pověřený zaměstnanec zápis do tiskopisu a spolu s odpovědí, případně souvisejícími materiály ji uloží k archivaci. Složka s podanými stížnostmi je uzamčena v kanceláři vedoucího sociální služby a vedoucí přímé práce, nebo u jím pověřeného zaměstnance.
5. Stížnosti jsou číselně evidovány; každý rok je započata nová číselná řada počínající číslem 01 (ve formě 01/aktuální rok).
6. Stížnosti jsou pravidelně **1x ročně v prosinci** analyzovány – především za účelem zjištění, zda nedochází k opakování témat stížností, včetně přehodnocení postupů jejich řešení atp.; vyhodnocení analýzy je věcí jednání užšího sociálního týmu.
7. Zaměstnanci dbají na ochranu a bezpečnost stěžovatele. Řídí se Směrnicí velitele Armády spásy o ochraně osobních údajů. Všichni zúčastnění zaměstnanci zachovávají mlčenlivost o osobách i skutečnostech, kterých se stížnosti dotýkají. Porušení této mlčenlivosti je vnímáno jako hrubé porušení pracovní kázně.

5 Nápravná opatření

1. Pokud se prokáže, že je stížnost ze strany uživatele neoprávněná, je vhodná omluva (např. stížnost mezi uživateli), na omluvě zaměstnanci netrváme.
2. Pokud se prokáže, že míra zavinění je na straně zaměstnance (bagatelizace stížnosti, nevyřešení stížnosti v termínu), je nutná omluva příslušnému uživateli. V případě opakovaného porušení následuje ústní napomenutí nebo písemné napomenutí zaměstnance.

Příloha č. 1: Seznam nadřízených nebo nezávislých orgánů.

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

Příloha č. 3: Vzor tabulky na výběr stížností



6 Závěrečné ustanovení

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

PŘÍLOHA č. 1 SEZNAM NADŘÍZENÝCH NEBO NEZÁVISLÝCH ORGÁNŮ, NA KTERÉ SE MŮŽETE OBRÁTIT, POKUD NEJSTE SPOKOJENI S VYŘÍZENÍM STÍŽNOSTI

NADŘÍZENÉ ORGÁNY

- **na oblastního ředitele:**
Armáda spásy v České republice, z.s.
David Jersák
Vikýřovická 1495, 787 01 Šumperk
email: david.jersak@armadaspasy.cz
tel.: 737 215 438
- **na národního ředitele sociální služeb**
Armáda spásy v České republice, z.s.
Jan František Krupa
sídlo: Petržilkova 2565/23, 158 00 Praha 5
email: jan.krupa@armadaspasy.cz
Tel: 737 215 424

NEZÁVISLÉ ORGÁNY

- **na občanskou poradnu:**
Občanská poradna
Anenská 10
602 00 Brno
Tel.: 545 241 828



***Armáda spásy, Centrum sociálních služeb Josefa Korbela,
Mlýnská 316/25, 602 00 Brno
Noclehárna***

- **na Ministerstvo práce a sociálních věcí:**

MPSV ČR

Na Poříčním právu 1/376

128 01 Praha 2

tel.: 950 191 111

e-mail: posta@mpsv.cz

- **na veřejného ochránce práv (ombudsman):**

Veřejný ochránce práv

Údolní 39

602 00 Brno

tel.: 542 542 111

e-mail: kancelar@ochrance.cz