



Stížnosti

1. 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 služby,
- osoba blízká, nemůže-li stížnost podat uživatel, kterému je nebo byla sociální 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.

2. Formy podání stížnosti a jejich evidence

- **Ústní podání stížnosti** - přímým sdělením jakémukoliv pracovníkovi PB F-M. 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 Frýdek-Místek → 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 Frýdek-Místek, Československé armády 797, 738 01 Frýdek-Místek. 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 F-M nejbližší pracovní den (VPP).
- **Anonymně vložení do schránky důvěry**, která je umístěna u vchodu do prostor služby PB F-M. 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 F-M**, 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



Stížnosti

Vedoucí přímé práce: jakub.simoncic@armadaspasy.cz

Sociální pracovník: katrin.novakova@armadaspasy.cz

Sociální pracovník: tomas.novacek@armadaspasy.cz

Sociální pracovník: petra.valkova@armadaspasy.cz

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

- **Telefonicky** - na telefonní čísla pracovníků PB F-M:
Ředitelka: Mgr. Petra Morcinková, DiS.: 737 215 433
VPP - Bc. Jakub Šimončíč - 773 770 466
SP - Petra Válková, DiS. - 773 770 386
SP - Bc. Katrin Nováková - 773 770 463
SP - Bc. Tomáš Nováček - 773 770 464

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

3. Vyřízení podaných stížností

Vyřizování podaných stížností provádí ředitelka PB F-M, 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 F-M, 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



Stížnosti

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 další), které mohou přispět k objasnění stížnosti.
- **Kontrolní činnost** zaměřená na dodržování pracovních postupů a metod práce.
- **Pozorování**

4. Termín podání a vyřízení stížnosti

- Stížnost se podává poskytovateli sociálních služeb, proti kterému je vedena.
- Stížnost musí být podána do 1 roku ode dne, kdy nastala skutečnost, která je předmětem 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.

5. 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 F-M 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.



Stížnosti

6. 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 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.

7. Odvolání na způsob vyřízení stížnosti

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

Zřizovatel služby Prevence bezdomovectví F-M:

- 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



Stížnosti

- 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 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