



VNITŘNÍ SMĚRNICE ŘEDITELE ČÍSLO 7 K NAPLŇOVÁNÍ STANDARDŮ
KVALITY SOCIÁLNÍCH SLUŽEB

ARMÁDY SPÁSY, PREVENCE BEZDOMOVECTVÍ KOPŘIVNICE
STÍŽNOSTI NA KVALITU NEBO POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY

Strana: 1/6
Vydání č: 3_0
Platnost ode dne podpisu
ředitele

Zde vložit elektronický podpis schvalovatele

Podpis ředitele sociální služby

PREAMBULE:

Směrnice ředitele sociální služby Armády spásy, Prevence bezdomovectví Kopřivnice jsou se všemi právy, povinnostmi a důsledky závazné pro zaměstnance sociální služby Armády spásy, Prevence bezdomovectví Kopřivnice v rozsahu jejich stanovené odpovědnosti a pracovně právních vztahů k zaměstnavateli.

STRUKTURA SMĚRNICE:

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

- **komentáře**, kde jsou uváděny podrobnější vysvětlení obsahu vnitřního předpisu, citace zákonů, příklady apod.;
- **formuláře** představují závazné dokumenty, které se nedají upravovat;
- **vzory** obsahují doporučené formuláře, které je možné upravovat dle potřeb organizačních jednotek nebo formuláře, které jsou koncipovány tak, že část je závazná a část si přizpůsobuje organizační jednotka dle svých potřeb.

ÚVODNÍ INFORMACE:

Směrnice Armády spásy, Prevence bezdomovectví Kopřivnice řeší **podávání a vyřizování stížností osob na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby, a to ve formě srozumitelné osobám** a je závazná pro všechny zaměstnance sociální služby Armády spásy, Prevence bezdomovectví Kopřivnice.

Směrnice Armády spásy, Prevence bezdomovectví Kopřivnice řeší, že poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla, ve kterých vymezuje situace, kdy by mohlo dojít ke střetu jeho zájmů se zájmy osob, kterým poskytuje sociální službu, včetně pravidel pro řešení těchto situací; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje a je závazná pro všechny zaměstnance sociální služby Armády spásy, Prevence bezdomovectví Kopřivnice.

Směrnice Armády spásy, Prevence bezdomovectví Kopřivnice řeší **přiměřenou lhůtu evidenci a vyřízení stížnosti** a je závazná pro všechny zaměstnance sociální služby Armády spásy, Prevence bezdomovectví Kopřivnice.

Směrnice Armády spásy, Prevence bezdomovectví Kopřivnice řeší, že **poskytovatel informuje osoby o možnosti obrátit se v případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti na nadřízený orgán poskytovatele nebo na instituci sledující dodržování lidských práv s podnětem na prošetření postupu při vyřizování stížnosti** a je závazná pro všechny zaměstnance sociální služby Armády spásy, Prevence bezdomovectví Kopřivnice

GARANT SMĚRNICE: vedoucí sociální služby



VNITŘNÍ SMĚRNICE ŘEDITELE ČÍSLO 7 K NAPLŇOVÁNÍ STANDARDŮ
KVALITY SOCIÁLNÍCH SLUŽEB

ARMÁDY SPÁSY, PREVENCE BEZDOMOVECTVÍ KOPŘIVNICE
STÍŽNOSTI NA KVALITU NEBO POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY

Strana: 2/6
Vydání č: 3_0
Platnost ode dne podpisu
ředitele

Obsah

1.	VYMEZENÍ POJMŮ	3
2.	PÍSEMNÉ INFORMACE K PODÁNÍ STÍŽNOSTI.....	3
3.	ZPŮSOBY PRO PODÁNÍ A VYŘÍZENÍ STÍŽNOSTÍ	4
4.	LHŮTY PRO VYŘÍZENÍ A EVIDENCI STÍŽNOSTÍ.....	5
5.	POSTUP PŘI NESPOKOJENOSTI S VYŘÍZENÍM STÍŽNOSTI.....	6
6.	SEZNAM PŘÍLOHY, FORMULÁŘE A VZORY	6



VNITŘNÍ SMĚRNICE ŘEDITELE ČÍSLO 7 K NAPLŇOVÁNÍ STANDARDŮ
KVALITY SOCIÁLNÍCH SLUŽEB

ARMÁDY SPÁSY, PREVENCE BEZDOMOVECTVÍ KOPŘIVNICE
STÍŽNOSTI NA KVALITU NEBO POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY

Strana: 3/6

Vydání č: 3_0

Platnost ode dne podpisu
ředitele

1. VYMEZENÍ POJMŮ

Každý uživatel sociální služby, zákonný zástupce (opatrovník), rodinný příslušník nebo fyzická či právnická osoba zastupující zájem zájemce o službu či uživatele sociální služby nebo další osoba má právo vznášet podněty, připomínky a podávat stížnosti týkající se kvality poskytování služeb, způsobu jednání a přístupu pracovníků zařízení k řešení jejích problémů nebo jednání jiného uživatele.

- Podnět: nápad, námět, myšlenka.
- Připomínka: upozornění na něco, co se neřešilo nebo se nelíbí
- Podněty a připomínky řeší kompetentní zaměstnanec.
- Stížnost: 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. Pracovníky je stížnost chápána jako právo zájemce o službu či uživatele služby a považují ji za příležitost ke zvýšení kvality poskytovaných služeb. Stížnost lze podávat ústně, písemně i anonymně.

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,
- 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. PÍSEMNÉ INFORMACE K PODÁNÍ STÍŽNOSTI

Každý zájemce o sociální službu a uživatel sociální služby je při prvním kontaktu s pracovníkem, seznámen s právem a se způsobem podávání stížnosti. Pravidla pro podávání stížností jsou srozumitelně a písemně zpracována a vyvěšena na nástěnce na každém pracovišti. Dále jsou uživatelé průběžně informováni klíčovými pracovníky o možnosti podávat stížnosti a o průběhu jejich vyřízení.



VNITŘNÍ SMĚRNICE ŘEDITELE ČÍSLO 7 K NAPLŇOVÁNÍ STANDARDŮ
KVALITY SOCIÁLNÍCH SLUŽEB

ARMÁDY SPÁSY, PREVENCE BEZDOMOVECTVÍ KOPŘIVNICE
STÍŽNOSTI NA KVALITU NEBO POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY

Strana: 4/6

Vydání č: 3_0

Platnost ode dne podpisu
ředitele

Poskytovatel sociální služby má povinnost zveřejnit pravidla pro podávání stížností. Tato pravidla jsou uvedena:

- Na internetových stránkách <https://www.armadaspasy.cz/sluzby/prevence-bezdomovectvi-koprivnice/>
- V sociální službě na nástěnce
- V registru poskytovatelů sociálních služeb

3. ZPŮSOBY PRO PODÁNÍ A VYŘÍZENÍ STÍŽNOSTÍ

Pracovníci služby informují zájemce o službu a uživatele sociální služby o tom, že má možnost podat stížnost, jakým způsobem jí může podat, na koho se obrátit a jakým způsobem bude stížnost vyřízena. Informuje je také o právu zvolit si zástupce pro podání a vyřizování stížností.

Stížnosti se podávají:

- ústně (při ústním podání vyhotoví zaměstnanec zápis stížnosti)
- nebo písemně a to:
 - anonymním způsobem (bez podpisu stěžovatele)
 - osobním doručením nebo poštou na adresu: Horní 1112/21b, Kopřivnice
 - elektronickou poštou
 - do schránky na stížnosti (stížnosti je možno vložit do schránky na stížnosti, která je umístěna na adrese Horní 1112/21b, Kopřivnice, tj. u vchodu do budovy). Tato schránka je náležitě označena.

Každý stěžovatel má možnost pověřit jinou osobu k podání stížnosti.

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.

Za vyřízení stížností je odpovědný vedoucí přímé práce. Vedoucí přímé práce vybírá schránku stížností 1x týdně (např. každé úterý) v doprovodu s dalším pracovníkem. O této činnosti vede



VNITŘNÍ SMĚRNICE ŘEDITELE ČÍSLO 7 K NAPLŇOVÁNÍ STANDARDŮ
KVALITY SOCIÁLNÍCH SLUŽEB

ARMÁDY SPÁSY, PREVENCE BEZDOMOVECTVÍ KOPŘIVNICE
STÍŽNOSTI NA KVALITU NEBO POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY

Strana: 5/6
Vydání č: 3_0
Platnost ode dne podpisu
ředitele

písemný záznam. V případě, že se stížnost dotýká jeho osoby nebo výkonu jeho funkce, řeší stížnost vedoucí služby, nebo ředitel. V případě, že je stížnost podána na vedoucí služby nebo ředitele řeší stížnost oblastní ředitel.

Odpovědný zaměstnanec osobně stížnost prověří tak, že věc projedná se všemi zúčastněnými osobami, jichž se stížnost týká a provede kontrolu napadených skutečností.

S výsledkem prošetření stížnosti je stěžovatel písemně seznámen, je-li znám. Šlo-li o stížnost anonymní, pak je výsledek prošetření stížnosti vyvěšen na nástěnce. O zveřejnění výsledku vyřízení stížnosti rozhoduje odpovědná osoba s ohledem na obsah stížnosti. Pokud je obsah citlivějšího charakteru a mohlo by dojít k poškození zúčastněných stran, je výsledek vyřízení stížnosti uložen v kanceláři vedoucí přímé práce sociální služby a předložen na vyžádání.

Zaměstnanci jsou s postupy přijímání a vyřizování stížností seznámeni v průběhu zaškolení.

4. LHŮTY PRO VYŘÍZENÍ A EVIDENCI STÍŽNOSTÍ

V zájmu uživatele je k podání stížnosti oprávněn kdokoli, nejen uživatel/ka. Stížnost řeší vedoucí přímé práce. Lhůta pro vyřízení stížnosti je 30 dní, 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. Stěžovatel bude vyzooměn písemně a z vyřízení stížnosti bude proveden zápis. Jestliže stěžovatel odmítne převzít a podepsat odpověď, mohou podepsat tuto skutečnost dva svědci.

Pokud to umožňuje povaha připomínky nebo stížnosti, řeší se tato připomínka nebo stížnost v co nejkratším čase. Vedoucí přímé práce jednou ročně provádí analýzu stížnosti a připomínek v návaznosti na kvalitu poskytované sociální služby. Stížnosti, podněty a připomínky k poskytování sociální služby a dokumentace o jejich vyřízení jsou uloženy v knize stížností v kanceláři pracovníků.

Na poskytování sociálních služeb může podat stížnost 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



VNITŘNÍ SMĚRNICE ŘEDITELE ČÍSLO 7 K NAPLŇOVÁNÍ STANDARDŮ
KVALITY SOCIÁLNÍCH SLUŽEB

ARMÁDY SPÁSY, PREVENCE BEZDOMOVECTVÍ KOPŘIVNICE
STÍŽNOSTI NA KVALITU NEBO POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY

Strana: 6/6
Vydání č: 3_0
Platnost ode dne podpisu
ředitele

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, nebo zaměstnanec poskytovatele sociálních služeb.

Stěžovatel má právo do dokumentace, která je o stížnosti vedená, nahlížet a může z ní pořizovat kopie nebo výpisy. O tomto jeho právu je uživatel informován při uzavírání smlouvy o poskytování sociální služby.

5. POSTUP PŘI NESPOKOJENOSTI S VYŘÍZENÍM 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. O této možnosti je stěžovatel informován tím, kdo stížnost vyřizuje.

Zaměstnanci služby Prevence bezdomovectví dbají na ochranu a bezpečnost stěžovatele. Řídí se Směrnicí velitele Armády spásy SNV-O-03 K zabezpečení osobních dat. Všichni zúčastnění zaměstnanci zachovávají mlčenlivost o osobách i skutečnostech, kterých se stížností dotýkají. Porušení této mlčenlivosti je vnímáno jako hrubé porušení pracovní kázně.

6. SEZNAM PŘÍLOHY, FORMULÁŘE A VZORY

- a. Příloha č. 1 – [Jak podat stížnost](#)
- b. Formulář č. 1 – [Záznam stížnosti](#)
- c. Formulář č. 2 – [Formulář stížnosti](#)
- d. Příloha č. 2 – [Kontakty na odvolací orgány](#)