



Noclehárna pro muže Havířov
Na Spojce 807/2, 736 01 Havířov

Typ dokumentu: Směrnice sociální služby
Název: 7 Vyřizování stížností
Platnost od: 1.6.2025

Standard 7

STÍŽNOSTI NA POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY

7.1. Výklad pojmů

Stěžovatel:

- 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, nebo
- zaměstnanec poskytovatele sociálních služeb

Podnět: nápad, návrh nebo rada pro zlepšení kvality či způsobu poskytování služeb, nebo jednání a přístupu pracovníků v zařízení. Podnět se netýká porušení práv, ale je návrhem na změnu a zlepšení služby nad rámec běžné kvality.

Připomínka: postřeh, rada či upozornění na nedostatky při poskytování služeb, způsobu jejich poskytování, nebo jednání a přístupu pracovníků v zařízení. Připomínka se netýká porušení práv, ale je návrhem na změnu a zlepšení služby nad rámec běžné kvality.

Stížnost: vyjádření nespokojenosti s kvalitou nebo způsobem poskytování služby, či s jednáním nebo přístupem zaměstnanců, které vyžaduje písemnou odezvu. Stížnost je upozornění na újmu a na porušení práv stěžovatele.

Pochvala: vyjádření spokojenosti s kvalitou nebo způsobem poskytování služby, jednáním nebo přístupem zaměstnanců.

7.2. Informování o možnosti podat si stížnost:

- Zájemci o službu jsou při uzavírání smlouvy informováni o možnosti podání stížnosti.
- Uživatelé jsou průběžně informováni pracovníky o možnosti podat stížnost.
- Směrnice o vyřizování stížností je umístěna na webových stránkách služby a také nad schránkou podnětů, připomínek a stížností umístěná v šatně uživatelů.
- Informace, jak podat stížnost lze najít v Registru poskytovatelů sociálních služeb na webu MPSV v Popisu realizace služby.

7.3 Pravidla pro podávání stížností

Lze podat stížnost ve lhůtě 1 roku od dne, kdy nastala skutečnost, která je předmětem stížnosti.

Povinnost přijmout stížnost má každý pracovník v zařízení.
Stížnost může podat osoba adresně i anonymně.

Formy stížnosti:

- Ústní se záznamem pracovníka: lze říct komukoliv ze zaměstnanců, který společně s osobou písemně stížnost zaznamená do formuláře a vhodí ji do schránky podnětů, připomínek a stížností.
- Telefonická se záznamem pracovníka: telefonické podání přijímá jakýkoli zaměstnanec zařízení. Zaměstnanec zaznamená do formuláře stížnost a vhodí ji do schránky podnětů, připomínek a stížností.
- Písemná: lze předat komukoliv ze zaměstnanců zařízení (zaměstnanec předá ihned, nejpozději do 3 dnů vedoucí přímé práce) nebo vhodit do schránky podnětů, připomínek a stížností. Stížnost lze zaslat poštou na adresu zařízení.
- Elektronická: lze poslat e-mailem na e-mailovou adresu vedoucí přímé práce: lucie.stonova@armadaspasy.cz. Pokud je stížnost obdržena e-mailem, je zaznamenána do evidenčního listu a přiložena její vytištěná verze.

Stížnost směřována na zaměstnance zařízení, lze se obrátit na jeho přímou nadřízenou.

Stížnost směřována na vedoucí sociální služby, lze se obrátit na nadřízeného - ředitele sociálních služeb Armády spásy v Havířově.

7.4. Pravidla pro vyřizování stížností

- **Schránka podnětů, připomínek a stížností:** vybírá se jednou týdně v přítomnosti dvou pracovníků, zpravidla vedoucí přímé práce a sociální pracovník. Pracovníci, kteří vybrali tuto schránku, provedou zápis do tabulky s názvem Vyzvedávání obsahu schránky pro uživatele (příloha č. 1) a případný dokument se zapíše do evidenčního listu (příloha č. 2).
- **Stěžovatel je vždy písemně informován o způsobu vyřízení stížností.** Lhůta pro vyřízení stížnosti je maximálně 30 dní od podání stížnosti. Tuto lhůtu lze v odůvodněných případech prodloužit o dalších 30 dnů (např. nedostupnost klíčových osob pro vyšetření stížnosti, potřeba odborného posudku). Stěžovatel je informován o prodloužení lhůty i o důvodech jejího prodloužení. Stěžovatel má právo nahlížet do dokumentace, kterou poskytovatel vede o stížnosti, a je mu umožněno z ní pořizovat kopie nebo výpisy.
- **Při vyřizování stížností je nutné důsledně chránit práva a oprávněné zájmy stěžovatele.** Každá stížnost se prošetřuje v plném rozsahu a během šetření nesmí být na nikoho vyvíjen nátlak.
- **Výsledek šetření je zaznamenán písemně do formuláře dané stížnosti.** V případě, že byla stížnost zaslána dopisem nebo e-mailem, je na ni písemně odpovězeno. Následně je proveden zápis o vyřízení do evidence stížností vedené u vedoucí přímé práce.
- **Stížnosti, podněty, připomínky či pochvaly eviduje vedoucí přímé práce.** Vyřízené stížnosti se archivují v evidenci po dobu 5 let.
- **Vedoucí přímé práce jednou za rok analyzuje stížnosti a připomínky k fungování služby.** S výsledkem těchto analýz jsou seznámeni všichni zaměstnanci zařízení v rámci porady celého týmu.

7.5 Odvolání se proti vyřízené stížnosti

Stěžovatel má právo podat písemné odvolání proti výsledku nebo způsobu vyřízení stížnosti a požádat nadřízený orgán o přezkoumání, pokud není s výsledkem spokojen.

Vedoucí sociální služby:

Na Spojce 807/2, 736 01 Havířov-Město

Tel: 737 215 413

Email: andrea.schmidova@armadaspasy.cz

Ředitelství sociálních služeb AS v Havířově:

Dvořákova 235/21, 736 01 Havířov-Město

Tel: 737 215 417

Email: marek.blahut@armadaspasy.cz

Oblastní ředitelství Moravskoslezského kraje

Palackého 741/25, 702 00 Ostrava 1

Tel: 777 497 001

Email: jana.plackova@armadaspasy.cz

Národní ředitel sociálních služeb Armády spásy

Jan František Krupa

Ústředí Armády spásy

Petržilkova 2565/23, 158 00 Praha 5

Tel.: 251 106 427

Email: jan.krupa@armadaspasy.cz

Pokud stěžovatel nesouhlasí s vyřízením stížnosti nebo pokud stížnost nebyla vyřízena ve stanovené lhůtě, může do 60 dnů ode dne doručení informace o způsobu vyřízení nebo od uplynutí stanovené lhůty požádat ministerstvo o přezkoumání vyřízení stížnosti. V žádosti musí stěžovatel uvést důvod, proč žádá o přezkoumání.

MPSV ČR

Na Poříčním právu 1/376, 128 00 Praha 2

Email: posta@mpsv.cz

Datová schránka: sc9aavg

Bc. Andrea Schmidová DiS.
vedoucí sociálních služeb