



Srdce Bohu,  
ruce lidem

Armáda spásy v České republice, z. s.

Sociálně aktivizační služby pro seniory a OZP

Obránců míru 619/3, 736 01 Havířov - Šumbark

Česká republika

IČ: 406 13 411

[www.armadaspasy.cz](http://www.armadaspasy.cz)

## **SQ/SASS/07/v.6/Pravidla pro podávání stížností, podnětů a připomínek**

Platnost od 1. 3. 2025

Schválila Martina Potyšová, vedoucí sociální služby, dne 1. 3. 2025

-----

### **Definice pojmů**

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.

Podnět – návrhy na zlepšení nebo upravení podmínek. Je to také vyjádření nápadu, myšlenky, námětu nebo i konstruktivní kritika nad rámec běžné kvality.

Připomínka – názor k již stanoveným pravidlům a podmínkám služby.

Pochvala - vyjádření spokojenosti s podmínkami, programem, pracovníky služby.

### **Stížnost mohou podat tyto osoby (dále jen stěžovatel):**

- uživatel nebo bývalý uživatel,
- opatrovník nebo podpůrce uživatele/bývalého uživatele,
- osoba blízká, nemůže-li stížnost podat uživatel/bývalý uživatel, s ohledem na svůj zdravotní stav nebo proto, že zemřel,
- osoba zmocněná uživatelem/bývalým uživatelem,
- člen domácnosti uživatele/bývalého uživatele, oprávněný k zastupování podle občanského zákoníku, nebo
- zaměstnanec.

Stěžovatel si může stěžovat na kvalitu nebo způsob poskytované služby (např.: zázemí služby, aktivity v rámci služby, zaměstnance) a to ve lhůtě do 1 roku ode dne, kdy se záležitost, na kterou si stěžuje, stala.

Doporučení: Stížnost na konkrétního zaměstnance je nejlépe směřovat na jeho přímého nadřízeného.

O možnostech podat stížnost informujeme zájemce o službu při uzavírání smlouvy a následně uživatele v průběhu služby, dále prostřednictvím webových stránek služby a v Registru poskytovatelů sociálních služeb. Stížnost může být adresná nebo anonymní.

## **Formy podání**

Ústní - kterémukoli zaměstnanci služby, který provede záznam do evidenčního listu (včetně telefonického rozhovoru).

Písemná – vhozením dopisu do schránky důvěry umístěné v 1. patře u vstupních dveří do služby nebo podat kterémukoli zaměstnanci služby, popř. zaslat poštou na adresu služby. Zaměstnanec, který písemnost převzal ji zaznamená do evidenčního listu. Schránku důvěry vybírá pověřený sociální pracovník za přítomnosti kolegy (svědka) vždy jednou týdně, a to první pracovní den v týdnu.

Elektronická – lze poslat e-mailem kterémukoli zaměstnanci služby, který provede záznam do evidenčního listu.

## **Pracovní postup**

1. Zaměstnanec provede zápis do evidenčního listu.
  - a. označí, zda se jedná o stížnost, podnět, připomínku nebo pochvalu,
  - b. vyplní další náležitosti formuláře:
    - i. Datum podání.
    - ii. Jméno osoby, popř. označí kolonku anonymní.
    - iii. Obsah (přesnou formulaci osoby) nebo přiloží obdrženou písemnost.
2. Stížnost zaměstnanec předá vedoucímu sociální služby neprodleně k vyřízení.
3. Připomínky a podněty jsou řešeny na nejbližší poradě týmu, včetně sdělení pochval. Výsledek je zaznamenán v zápisu z porady.
4. Stížnosti se vyřizují do 30 dní, v odůvodněných případech může být lhůta prodloužena o dalších 30 dnů. Stěžovatel je o prodloužení lhůty a důvodu prodloužení informován.
5. Stížnost se posuzuje nestranně a nezávisle, a důsledně chráníme práva a oprávněné zájmy stěžovatele.
6. Vedoucí sociální služby prověřuje oprávněnost stížnosti, zjišťuje relevantní informace (např: rozhovory se svědky, studium dokumentace, ...).
7. Vedoucí sociální služby zaznamená do evidenčního listu.
  - a. Řešení.
  - b. Datum vyřešení.
  - c. Podpis.
8. Písemný záznam o výsledku řešení stížnosti je předán stěžovateli osobně, popř. zaslán na uvedenou adresu (poštou, e-mailem). V případě anonymního stěžovatele je výsledek stížnosti vyvěšen na nástěnce v předsíni služby po dobu 14 dní od vyvěšení.

9. Je-li stížnost opodstatněná vedoucí sociální služby oznámí/pošle s výsledkem stížnosti také omluvu.
10. Po vyřešení stížnosti uloží vedoucí sociální služby evidenční list do šanonu „Stížnosti“, který má uložen ve své kanceláři v uzamykatelné skříni.
11. Stěžovatel může nahlížet do dokumentace vedené k jeho stížnosti a pořizovat z ní kopie nebo výpisy.
12. Vedoucí sociální služby provádí jednou ročně analýzu stížností v rámci hodnocení sociální služby.

V případech důvodných stížností na zaměstnance se posuzuje míra a závažnost pochybení a četnost stížností na jeho osobu. Dle toho vedoucí stanoví výši sankce od ústního napomenutí, přes písemné napomenutí ředitele organizační jednotky. Jako způsob odstranění nedostatků zaměstnance (dle druhu pochybení) může vedoucí sociální služby navrhnout supervizi, popř. tematické školení.

### **Odvolání se proti vyřízení stížnosti**

Pokud stěžovatel nesouhlasí s vyřízením stížnosti nebo pokud stížnost nebyla vyřízena ve stanovené lhůtě, může ve lhůtě 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](mailto:posta@mpsv.cz)

Datová schránka: sc9aavg

Stěžovatel má možnost stěžovat si také na další nadřízené a nezávislé instituce.

#### Ředitelství organizační jednotky

Adresa: Dvořákova 21, 736 01 Havířov–Město

[marek.blahut@armadaspasy.cz](mailto:marek.blahut@armadaspasy.cz)

#### Oblastní ředitelství

Adresa: Oblastní ředitelství Armády spásy, Palackého 741/25, 70200 Ostrava – Přívoz

[jana.plackova@armadaspasy.cz](mailto:jana.plackova@armadaspasy.cz)

#### Národní velitel Armády spásy

Adresa: Ústředí Armády spásy, Petržilkova 2565/23, 15800 Praha 5

[jan.krupa@armadaspasy.cz](mailto:jan.krupa@armadaspasy.cz)

#### Moravskoslezský kraj

Adresa: 28. října 2771/17, 702 00 Ostrava

[posta@msk.cz](mailto:posta@msk.cz)

nebo také u nezávislého orgánu

#### Veřejný obhájce práv

Adresa: Údolní 39, 60200 Brno

[podatelna@ochrance.cz](mailto:podatelna@ochrance.cz)