



Nařízení ředitele organizační jednotky

NC7abc

Podávání a vyřizování stížnosti

Datum platnosti od: 1.6.2025



Podpis ředitele organizační jednotky

PREAMBULE:

Nařízení ředitele Armády spásy v České republice, z. s. (dále jen „Armáda spásy“) jsou se všemi právy, povinnostmi a důsledky závazné pro zaměstnance Armády spásy v rozsahu jejich stanovené odpovědnosti a pracovně právních vztahů k zaměstnavateli.

ÚVODNÍ INFORMACE:

Nařízení popisuje pracovníkům a uživatelům, jaké jsou možnosti podávání stížnosti. Charakterizuje proces od podání stížnosti do vyřízení stížnosti. Obsahem nařízení jsou také kontakty na nadřazené orgány.

Nařízení je závazné pro všechny pracovníky sociálních služeb.

GARANT NAŘÍZENÍ: Mgr. Milan Boháč, vedoucí sociálních služeb



Obsah

Seznam formulářů.....	2
1. Úvod.....	2
2. Vymezení pojmů.....	2
3. Informování o možnosti podávání stížnosti.....	3
4. Podání stížnosti.....	3
5. Vyřízení stížnosti	4
6. Odvolání na nespokojenost s vyřízením žádosti.....	4
7. Evidence a další zpracování stížnosti.....	4
8. Ministerstvo.....	4
9. Závěrečné ustanovení.....	5
Seznam nadřízených orgánů a nezávislých institucí:.....	6
Protokol o stížnosti, připomínce, podnětu.....	7
Evidence kontroly schránky důvěry.....	8
Záznam o stížnosti, připomínce, podnětu pro uživatele, pracovníky a třetí osoby.....	9
Zjednodušený postupovat při podání stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby	10

Seznam formulářů

Příloha č.1 - Nadřízené orgány a nezávislé instituce

Příloha č.2 - Protokol o stížnosti, připomínce, podnětu

Příloha č.3 - Evidence kontroly schránky důvěry

Příloha č.4 - Záznam o stížnosti, připomínce, podnětu pro uživatele, pracovníky, třetí osoby

Příloha č.5 - Zjednodušený postup při podání žádosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby

1. Úvod

Směrnice upravuje pravidla pro sociální službu **Noclehárna**.

Hlavním účelem sociální služby je poskytování sociálních služeb v souladu se zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů.

2. Vymezení pojmů

Stížnost je vyjádření nespokojenosti s kvalitou nebo způsobem poskytování služby – s daným stavem, který nevyhovuje potřebám klienta nebo který se hrubě dotýká jeho osoby a vyžaduje řešení a nápravu.

Stížnost je podání učiněné převážně ve vlastním zájmu uživatele, kterým se stěžovatel domáhá ochrany práv uživatele. Je to informace nebo sdělení o nekvalitním, nesprávném, neodborném, neadekvátním poskytování služeb, přístupu a chování, vyžadující odezvu.

Podnět je návrh, který podává uživatel, pracovník nebo třetí osoba na zlepšení kvality sociálních služeb a poskytování služeb.

Připomínka je vyjádření kritiky, pojmenování nedostatku, který nedosahuje takové závažnosti, aby mohl být považován za stížnost.



3. Informování o možnosti podávání stížnosti

- a) Každý uživatel je při uzavírání smlouvy o poskytnutí služby informován o možnosti podat stížnost, jakou formou stížnost podat, na koho je možno se obracet, kdo bude stížnost vyřizovat a jakým způsobem a o možnosti zvolit si zástupce pro podání a vyřizování stížnosti.
- b) Informace podává pracovník uživateli předložením textu směrnice, s ústním vysvětlením, nebo ústně přečtením s vysvětlením. Pravidla pro podávání a vyřizování stížností jsou zveřejněny na webových stránkách Armády spásy, <https://www.armadaspasy.cz/sluzby/nocleharna-pro-muze-a-zeny-krnov/> a na registru poskytovatelů sociálních služeb MPSV.
- c) Prokazatelné seznámení s touto směrnicí a porozumění, potvrzuje uživatel uzavřením smlouvy o poskytnutí služby.
- d) Informace o změně obsahu směrnice je vyvěšena po dobu 14 dní na nástěnce. Uživatelé jsou s touto informací seznámeni i v rámci komunitního setkání.
- e) Uživatelům je k dispozici na denní místnosti směrnice o podávání a vyřizování stížnosti.

4. Podání stížnosti

- 1) Stížnost je možné podat všem pracovníkům služby, ti jsou povinni předat stížnost vedoucímu sociální služby.
 - Stížností na pracovníka služby se zabývá vedoucí sociální služby.
 - Stížnosti na vedoucího služby se zabývá ředitel organizační jednotky.
 - Se stížností na ředitele organizační jednotky stěžovatel kontaktuje oblastního ředitele, národního ředitele nebo velitele Armády spásy.
 - Osoby, které mohou podat stížnosti:
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.
- 2) Pracovník v případě potřeby poskytne uživateli potřebnou míru podpory při sepsání stížnosti. K dispozici má každý pracovník formulář na zaznamenání stížnosti. Tento formulář je přístupný pro uživatele i vedle schránky důvěry.
- 3) Stížnost je možno podat ústně osobně, telefonicky, elektronicky nebo písemně.
 - **Písemnou** stížnost lze doručit poštou, vhodit do schránky důvěry (budova B, vlevo za vstupními dveřmi) či předat pracovníkům služby.
Písemná stížnost může být podána jménem stěžovatele nebo anonymně.
 - **Elektronicky** lze stížnost zaslat na pracovní email. Kontakty jsou k nalezení na webu Armády spásy.
Elektronickou stížnost lze zaslat jménem stěžovatele nebo anonymně.
 - **Telefonicky** lze stížnost podat na pracovní telefony. Kontakty jsou k nalezení na webu Armády spásy.
Telefonickou stížnost lze podat jménem stěžovatele nebo anonymně.
 - **Osobně** lze podat stížnost všem pracovníkům služby.



Schránku důvěry kontrolují ráno v pracovní dny dva pověření pracovníci. Stížnost pracovníci předají řediteli, ten stížnost předá k prošetření pověřenému pracovníkovi. Pověřený pracovník kontroluje schránku důvěry, vedou evidenci o těchto kontrolách, kterou 1x týdně předávají řediteli k založení.

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 stěžovatelem, nebo osobě, které je nebo byla poskytována sociální služba, již se stížnost týká, a která není zároveň stěžovatelem, na újmu.

Poskytovatel sociální služby má povinnost umožnit stěžovateli nahlížet do dokumentace, kterou vede o stížnosti, a pořizovat z ní kopie nebo výpisy.

5. Vyřízení stížnosti

- 1) Lhůta na vyřízení stížnosti je 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.
- 2) Osoba pověřena vyřízením stížnosti kontaktuje zúčastněné osoby, prošetří souvislosti a učiní rozhodnutí o oprávněnosti stížnosti, a případně rozhodne o nápravných opatřeních.
- 3) Rozhodnutí o způsobu vyřízení stížnosti je stěžovateli předáno písemně.
- 4) V případě anonymní stížnosti bude rozhodnutí sděleno:
 - Vyvěšením v písemné formě na nástěnce vedle schránky důvěry v budově B na dobu jednoho týdne.

6. Odvolání na nespokojenost s vyřízením žádosti

- a) Stěžovatel má možnost obrátit se v případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti na nadřízený orgán ředitele organizační jednotky nebo na instituci sledující dodržování lidských práv, s podnětem na prošetření postupu při vyřízení stížnosti.
- b) 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 MPSV o přezkoumání vyřízení stížnosti. V žádosti musí stěžovatel uvést důvod, proč žádá o přezkoumání.

7. Evidence a další zpracování stížnosti

- Evidence a vyřízení stížnosti je v písemné formě.
- O každé stížnosti je sepsán protokol.
- Protokoly jsou číslovány způsobem: aktuální rok/pořadové číslo. Každý rok začíná od /01.
- Protokoly vyřízených stížností jsou archivovány v kanceláři ředitele.
- Ředitel stížnosti 1x za půl roku vyhodnocuje. Zjišťuje, zda nedochází k opakování témat stížností, případně se v širším týmu zaměstnanců přehodnocují způsoby poskytování služeb.

Evidence podnětů a připomínek je založena u ředitele.

8. Ministerstvo

- Nesouhlasí-li stěžovatel s vyřízením stížnosti podle § 99a nebo nebyla-li stížnost vyřízena ve stanovené lhůtě, může ve lhůtě 60 dnů ode dne doručení informace o způsobu jejího vyřízení nebo



Podávání a vyřizování stížnosti

Datum platnosti od: 1.6.2025



od uplynutí stanovené lhůty požádat ministerstvo o prověření vyřízení této stížnosti; v žádosti stěžovatel uvede důvod, proč žádá o prověření vyřízení stížnosti.

- Ministerstvo na žádost stěžovatele vyřízení stížnosti prověří. Poskytovatel sociálních služeb je povinen poskytnout ministerstvu součinnost při prověření vyřízení stížnosti.
- Při prověření vyřízení stížnosti je ministerstvo oprávněno vyžádat si vyjádření orgánů veřejné správy, popřípadě fyzických a právnických osob, jejichž činnost souvisí s poskytováním sociální služby. Tyto orgány a osoby jsou povinny na základě žádosti ministerstva a v jím stanovené lhůtě vyjádření poskytnout.
- Ministerstvo žádost o prověření vyřízení stížnosti odloží, jestliže je zjevně neopodstatněná, jde o stížnost ve věci, která již byla ministerstvem prověřena, nebo o opakovanou žádost, která neobsahuje nové skutečnosti. Tuto informaci ministerstvo sdělí písemně stěžovateli.
- 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 nebo osob podle odstavce 3,
 - zpracuje pravidla pro prověření vyřízení stížností,
 - vede evidenci o podaných žádostech o prověření vyřízení stížnosti a o výsledku jejich prověření,
 - umožní stěžovateli nahlížet do spisu vedeného k jím podané žádosti a pořizovat z něj kopie či výpisy a
 - písemně vyrozumí stěžovatele a dotčeného poskytovatele sociálních služeb o výsledku prověření vyřízení stížnosti.
- Je-li žádost o prověření vyřízení stížnosti oprávněná, uloží ministerstvo poskytovateli sociálních služeb povinnost odstranit nevyhovující stav, nebo podá podnět k dalšímu postupu příslušnému orgánu veřejné správy. Poskytovatel sociálních služeb je povinen nevyhovující stav odstranit ve lhůtě stanovené ministerstvem a podat o tom ministerstvu písemnou zprávu."

9. Závěrečné ustanovení

1. Zaměstnanci dbají na ochranu a bezpečnost stěžovatele. Řídí se při tom směrnicemi 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.
2. Text této směrnice je přístupný všem zaměstnancům a všichni jsou s ním prokazatelně seznámeni.
3. Účinnost směrnice je vyznačena na 1. straně tohoto dokumentu. V případě potřeby bude novelizována dříve.



Nařízení ředitele organizační jednotky

NC7abc

Podávání a vyřizování stížnosti

Datum platnosti od: 1.6.2025



Seznam nadřízených orgánů a nezávislých institucí:

Ředitel organizační jednotky Krnov

Čsl. Armády 837/36bcd, 794 01 Krnov

Nadřízené orgány sociální služby:

Armáda spásy v ČR:

- Oblastní ředitel: Palackého 25, 702 00 Ostrava Přívoz, tel.: 777 497 001
- Národní ředitel: Petržilkova 2565/23, Praha 5, 158 00, tel.: 251 106 425
- Národní velitel: Petržilkova 2565/23, Praha 5, 158 00, tel.: 251 106 428

Nezávislé instituce:

Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR

Na Poříčním právu 1, Praha 2, 128 01, tel.: 950 191 111, E: posta@mpsv.cz,
Datová schránka: sc9aavg

Veřejný ochránce práv

Údolní 39, Brno, 602 00, tel.: 542 542 888, E: podatelna@ochrance.cz

Městský úřad Krnov

Sociální odbor, Hlavní náměstí 1, Krnov, 794 01, tel.: 554 697 111



Nařízení ředitele organizační jednotky

NC7abc

Podávání a vyřizování stížnosti

Datum platnosti od: 1.6.2025



Protokol o stížnosti, připomínce, podnětu

Číslo stížnosti:	Podáno dne:
Podavatel stížnosti:	
Stručný obsah stížnosti:	
Průběh vyřizování stížnosti:	
Rozhodnutí ředitele:	
podpis ředitele	Ukončeno dne:
	Protokol založen dne:



Nařízení ředitele organizační jednotky

NC7abc

Podávání a vyřizování stížnosti

Datum platnosti od: 1.6.2025



Evidence kontroly schránky důvěry

Datum	Jména pracovníků pověřená kontrolou schránky důvěry (dva pracovníci)	Stručný obsah stížnosti, na koho je stížnost podaná	Podpis pracovníků pověřených kontrolou schránky (dva pracovníci)



Nařízení ředitele organizační jednotky

NC7abc

Podávání a vyřizování stížnosti

Datum platnosti od: 1.6.2025



Záznam o stížnosti, připomínce, podnětu pro uživatele, pracovníky a třetí osoby

Datum:			
Jméno:		Anonymně:	
Označte jednu z možností:	☐ stížnost	☐ podnět	☐ připomínka
Obsah:			



Nařízení ředitele organizační jednotky

NC7abc

Podávání a vyřizování stížnosti

Datum platnosti od: 1.6.2025



Zjednodušený postupovat při podání stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby

Každý uživatel využívající naše sociální služby má právo si podat stížnost na kvalitu nebo způsob poskytování služby.

Stížnost je možné podat všem pracovníkům služby, ti jsou povinni předat stížnost vedoucímu sociální služby.

Stížnost může být podána ústně osobně, telefonicky, elektronicky nebo písemně.

Písemnou stížnost můžete také zaslat poštou na adresu:

Armáda spásy v České republice, z.s.
Čsl. armády 837/36 bcd
794 01 Krnov

Tento krok můžete učinit také osobně tak, že písemnou stížnost můžete vhodit do schránky důvěry, která je umístěna na chodbě při vstupu do budovy „B“.

Stížnosti jsou vyřizovány do 30 pracovních dnů od jejich doručení s možností prodloužení o dalších 30 dnů. O tomto prodloužení je stěžovatel informován.

Pokud bude znám stěžovatel, bude mu výsledek prošetření sdělen písemně.

V případě anonymní stížnosti, bude výsledek prošetření zveřejněn na nástěnce nad schránkou důvěry u vchodu do budovy B, po dobu 1 týdne.

Pokud chcete podat stížnost na ředitele, postupujte ji k nadřízeného orgánu Armády spásy. V tomto případě ji můžete zaslat Oblastnímu řediteli Armády spásy, případně Národnímu řediteli Armády spásy či Národnímu veliteli Armády spásy.

Adresy a kontakt na tyto nadřízené orgány, jiné organizace a instituce jsou vyvěšeny u schránky důvěry na budově B, na nástěnce denní místnosti budova D a na webových stránkách Armády spásy v Krnově.

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 MPSV o přezkoumání vyřízení stížnosti. V žádosti musí stěžovatel uvést důvod, proč žádá o přezkoumání.