

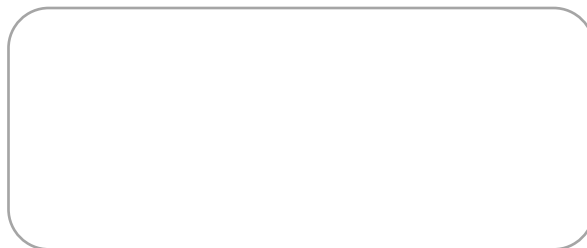


Nařízení ředitele organizační jednotky

AD7abcd

Podávání a vyřizování stížností

Datum platnosti od: 15.10.2025



Podpis ředitele organizační jednotky

PREAMBULE:

Nařízení ředitele organizační jednotky 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 způsob, jakým pracovníci podávají informace uživatelům o možnosti podávání stížností. Charakterizuje postup při podání stížnosti stejně jako její vyřízení a evidenci. Předkládá také kontakty na nadřízené orgány, na které se může stěžovatel rovněž obrátit.

GARANT NARIŽENÍ: Gerhard Karhan, ředitel organizační jednotky

Obsah

1)	Úvod	2
2)	Vymezení pojmů	2
3)	Informování o možnosti podávat stížnosti.....	2
4)	Podání stížnosti.....	2
5)	Vyřízení stížnosti	3
6)	Odvolání při nespokojenosti s vyřízením stížnosti	4
7)	Evidence a další zpracování stížností.....	4
8)	Ministerstvo práce a sociálních věcí	4
9)	Závěrečná ustanovení	5
10)	Seznam příloh	5

1) Úvod

- a) Nařízení upravuje pravidla pro sociální službu **Azylový dům Armády spásy Krnov**.
- b) **Hlavním účelem sociální služby azylový dům** je poskytování sociálních služeb v souladu se zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů.

2) Vymezení pojmů

- a) **Stížnost** je (na rozdíl od připomínky či podnětu) vyjádřená nespokojenost s řízením a organizací poskytování služeb, nespokojenost s klíčovým pracovníkem či individuálním plánováním, smluvně dohodnutými skutečnostmi nebo při potlačování základních práv a svobod.
- b) **Připomínka** je každá výtka k poskytovaným službám, kterou uživatel neoznačí za stížnost. Připomínka nevyžaduje písemný záznam a písemnou zpětnou vazbu.
- c) **Návrh** je prostředkem k zvýšení kvality a způsobu poskytování služeb. Návrh rovněž nevyžaduje písemný záznam a písemnou odpověď.

3) Informování o možnosti podávat 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, jakým způsobem a o možnosti zvolit si zástupce pro podání a vyřizování stížnosti.
- b) Informace podává pracovník uživateli předložením textu nařízení, s ústním vysvětlením, nebo ústně přečtením s vysvětlením. Seznam nadřízených organizací a institucí, na které je možno se obrátit při podávání stížnosti, je uveden také na webových stránkách Armády spásy v Krnově.
- c) Prokazatelné seznámení s tímto nařízením a porozumění potvrzuje uživatel uzavřením smlouvy o poskytnutí služby.
- d) Uživatelům je k dispozici směrnice o podávání a vyřizování stížností a také zjednodušený srozumitelný materiál o podávání stížností (viz příloha č. 4). Tyto dokumenty jsou umístěny na jednotlivých nástěnkách na budově C Azylového domu pro muže, ve složce na chodbě v přízemí Azylového domu pro ženy a na chodbě Azylového domu pro matky s dětmi.
- e) Pravidla pro podávání a vyřizování stížností jsou zveřejněny na webových stránkách Armády spásy, <https://www.armadaspasy.cz/sluzby/azylovy-dum-pro-muze-a-zeny-krnov/> a na registru poskytovatelů sociálních služeb MPSV.

4) Podání stížnosti

- a) Stížnost je možné podat všem pracovníkům služby, ti jsou povinni předat stížnost řediteli organizační jednotky. V případě jeho nepřítomnosti určenému zástupci.
 - a. Stížností na pracovníka služby se zabývá vedoucí sociální služby.
 - b. Stížností na vedoucího sociální služby se zabývá ředitel organizační jednotky.
 - c. Se stížností na ředitele organizační jednotky stěžovatel kontaktuje oblastního ředitele, národního ředitele nebo velitele Armády spásy (viz příloha č. 1).
- b) Osoby, které mohou podat stížnost:
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.
- c) V případech, kdy pracovník pozoruje (např. z rozhovorů s uživateli, dění v azylovém domě), že by mohlo docházet k neuspokojivému poskytování sociální služby, je povinen podat návrh na prošetření dané věci. Pracovník v případě potřeby poskytne uživateli podporu při sepsání stížnosti. K dispozici má formulář Záznam o stížnosti, návrhu nebo připomínce (viz příloha č. 2).
Tento formulář je uživatelům k dispozici vedle schránky důvěry či na stejném místě jako zjednodušený postup podávání stížností.
- d) Stížnost je možno podat ústně osobně, telefonicky, písemně nebo elektronicky. V bodech a, b, c lze podat stížnost jménem stěžovatele nebo anonymně.
- a. Písemně lze stížnost podat poštou na adresu: Armáda spásy v České republice, z.s., Sociální služby Krnov, Čsl. Armády 838/36c, 794 01, Krnov nebo vhodit do schránky důvěry, která je umístěná na chodbě při vstupu do budovy B či předat pracovníkům sociální služby,
 - b. elektronicky lze stížnost zaslat na pracovní e-mail, kontakty jsou dostupné na webových stránkách Armády spásy v Krnově,
 - c. telefonicky lze stížnost podat pracovníkům jejich kontaktováním na služební telefonní čísla, která jsou uvedena na webových stránkách Armády spásy v Krnově,
 - d. osobně lze stížnost podat všem pracovníkům sociální služby.

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.

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

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

5) Vyřízení stížnosti

- a) Stížnosti vyřizuje ředitel, nebo jim pověřený pracovník do 30 kalendářních dnů od doručení s maximálním prodloužením o dalších 30 dní. S tímto prodloužením a jeho důvodech musí být stěžovatel seznámen.
- b) Před vyřízením stížnosti ředitel nebo pověřená osoba kontaktuje stěžovatele (pokud je znám), případně další zúčastněné osoby. Prošetří souvislosti k tématu stížnosti a učiní rozhodnutí o oprávněnosti stížnosti, případně o nápravných opatřeních.
- c) Rozhodnutí o způsobu vyřízení stížnosti je předáno stěžovateli osobně písemně. V případě jeho nepřítomnosti bude stěžovatel kontaktován způsobem, jakým si zvolil. Pokud výsledek řešení stížnosti nebude možno stěžovateli doručit, bude uložen spolu se stížností a protokolem o stížnosti v kanceláři ředitele.

- d) V případě anonymní stížnosti je rozhodnutí sděleno buďto vyvěšením písemného sdělení na nástěnce nad schránkou důvěry v budově B po dobu jednoho týdne nebo formou, kterou byla taková stížnost podána. Výsledek anonymní stížnosti je možné také sdělit při domovních setkáních.

6) Odvolání při nespokojenosti s vyřízením stížnosti

- a) Stěžovatel má možnost obrátit se v případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti na nadřízený orgán nebo na instituci sledující dodržování lidských práv s podnětem na prošetření postupu při vyřízení stížnosti.
- b) Seznam nadřízených orgánů a nezávislých institucí je zveřejněn v příloze č. 1 tohoto nařízení, rovněž je dostupný na webových stránkách Armády spásy v Krnově.

7) Evidence a další zpracování stížností

- a) Stížnost přijímá ředitel, který pověří příslušného pracovníka k dalšímu postupu.
- b) Evidence a vyřízení stížností je v písemné formě.
- c) O každé stížnosti je sepsán pověřeným pracovníkem protokol (viz příloha č. 3),
- d) Protokoly jsou číslovány způsobem: aktuální rok/01. Každý rok začíná od /01.
- e) Protokoly vyřízených stížností jsou archivovány v kanceláři ředitele.
- f) Návrhy a připomínky jsou 1x ročně vyhodnocovány vedoucím sociálních služeb po konzultaci se sociálním týmem. Evidence návrhů a připomínek je založena u vedoucího sociální služby. V případě, že jsou návrhy a připomínky shledány jako přínosné pro zkvalitnění sociální služby, jsou zapracovány do chodu služby a pracovních postupů. O výsledku těchto vyhodnocení jsou uživatelé informováni na nástěnkách jednotlivých budov případně na domovních setkáních.
- g) Ředitel stížnosti 1x za rok vyhodnocuje. Zjišťuje, zda nedochází k opakování témat stížností, případně se v širším týmu zaměstnanců přehodnocují způsoby poskytování služeb.

8) Ministerstvo práce a sociálních věcí

- a) 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 od uplynutí stanovené lhůty požádat ministerstvo o prověření vyřízení této stížnosti; v žádosti stěžovatel uvede důvod, proč žádá o prověření vyřízení stížnosti.
- b) Ministerstvo na žádost stěžovatele vyřízení stížnosti prověří. Poskytovatel sociálních služeb je povinen poskytnout ministerstvu součinnost při prověření vyřízení stížnosti.
- c) 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.
- d) 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.
- e) Ministerstvo:
 - a. prověří vyřízení stížnosti do:
 - 1. 60 dnů ode dne, kdy mu byla žádost doručena, nebo
 - 2. 90 dnů ode dne, kdy mu byla žádost doručena, jestliže je třeba vyžádat si vyjádření orgánů veřejné správy nebo osob uvedených v kapitole 4,
 - b. zpracuje pravidla pro prověření vyřízení stížností,

- c. vede evidenci o podaných žádostech o prověření vyřízení stížnosti a o výsledku jejich prověření,
- d. umožní stěžovateli nahlížet do spisu vedeného k jím podané žádosti a pořizovat z něj kopie či výpisy a písemně vyzumí 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) Závěrečná ustanovení

- a) 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.
- b) Text tohoto nařízení je přístupný všem zaměstnancům a všichni jsou s ním prokazatelně seznámeni.
- c) Účinnost nařízení je vyznačena na 1. straně tohoto dokumentu.

10) Seznam příloh

- a) Příloha č. 1 NŘOJ – č. AD7abcd – Nadřízené orgány a nezávislé instituce
- b) Příloha č. 2 NŘOJ – č. AD7abcd – Záznam o stížnosti, návrhu nebo připomínce
- c) Příloha č. 3 NŘOJ – č. AD7abcd – Protokol o stížnosti
- d) Příloha č. 4 NŘOJ – č. AD7abcd – Zjednodušený postup pro podání stížnosti
- e) Příloha č. 5 NŘOJ – č. AD7abcd – Evidence kontrol schránky důvěry

NADŘÍZENÉ ORGÁNY A NEZÁVISLÉ INSTITUCE

1. Nadřízené orgány Sociálních služeb Krnov:

Armáda spásy v ČR:

Oblastní ředitel: Palackého 741/25, Ostrava 1, 702 00, tel.: 777 497 001

Národní ředitel: Petržílkova 2565/23, Praha 5, 158 00, tel.: 251 106 425

Národní velitel: Petržílkova 2565/23, Praha 5, 158 00, tel.: 251 106 428

2. Nezávislé instituce:

Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR

Na Poříčním právu 1/376, Praha 2, 128 01, tel.: 221 921 111 nebo 950 191 111, email: posta@mpsv.cz, datová schránka: sc9aavg

Český helsinský výbor

Štefánikova 216/21, Praha 5, 150 00, tel.: 770 127 828

Veřejný ochránce práv

Údolní 39, Brno, 602 00, tel.: 542 542 888

Okresní soud v Bruntále, pobočka v Krnově:

Revoluční 965/60, Krnov, 794 01, tel.: 554 786 212

Městský úřad Krnov

Odbor sociální a školství, Vodní 2148/1, Krnov, 794 01, tel.: 554 697 565

Záznam o stížnosti, návrhu nebo připomínce

Datum:	
Jméno:	Anonymně:
Označte jednu z možností: a) stížnost b) návrh c) připomínka	
Způsob pro zaslání sdělení výsledku stížnosti (adresa, e-mail, tel. kontakt...):	
Obsah:	

PROTOKOL O STÍŽNOSTI

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

Zjednodušený postup pro podání stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby

1. Každý uživatel využívající naše sociální služby má právo si podat stížnost na kvalitu nebo způsob poskytování služby.
2. Stížnosti je možné podat všem pracovníkům. Ti jsou povinni předat stížnost řediteli organizační jednotky.
3. Stížnost může být podána ústně osobně, telefonicky, elektronicky nebo písemně.
4. Písemnou stížnost lze zaslat poštou na níže uvedenou adresu či elektronicky na e-mailové adresy dostupné na webových stránkách Armády spásy v Krnově.

Armáda spásy v České republice, z.s.
Čsl. armády 838/36c
794 01 Krnov

5. Tento krok může uživatel učinit také tak, že písemnou stížnost vhodí do schránky důvěry, která je umístěna na chodbě při vstupu do budovy „B“.
6. Stížnosti jsou vyřizovány do 30 pracovních dnů od jejich doručení s možností prodloužení o dalších 30 dnů. O tomto prodloužení je stěžovatel informován.
7. Rozhodnutí o způsobu vyřízení stížnosti je předáno stěžovateli osobně písemně. V případě jeho nepřítomnosti bude stěžovatel kontaktován způsobem, jakým si zvolil.
8. V případě nepodepsané (anonymní) stížnosti, bude výsledek prošetření zveřejněn na nástěnce nad schránkou důvěry u vchodu do budovy B, po dobu 1 týdne nebo dle způsobu, jakým byla stížnost podána. Výsledek prošetření stížnosti může být také sdělen na nejbližším domovním setkání.
9. Stížnosti podávané na ředitele se podávají nadřízenému orgánu Armády spásy. Uživatel se v takovém případě může obrátit na Oblastního ředitele Armády spásy, případně na Národního ředitele Armády spásy či na Národního velitele Armády spásy.

Adresy a kontakty na tyto nadřízené orgány, jiné organizace a instituce jsou uvedeny v příloze č. 1 Nařízení ředitele organizační jednotky Podávání a vyřizování stížností. Tento dokument je k nahlédnutí na informačních nástěnkách Azylového domu pro muže a na chodbě Azylového domu pro ženy. V Azylovém domě pro matky s dětmi se tento dokument nachází na chodbě v přízemí budovy. Seznam s nadřízenými orgány a nezávislými institucemi je také 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.

Evidence kontrol schránky důvěry

[illegible]