



Armáda spásy v České republice, z.s.
Armáda Spásy, Centrum sociálních služeb Přerov,
Nízkoprahové zařízení pro děti a mládež Přerov,
9.května 2481/107, 750 02 Přerov

SMĚRNICE VEDOUcí ORGANIZAČNí JEDNOTKY CENTRA SOCIÁLNíCH SLUŽEB

PRAVIDLA PRO PODÁVÁNí PODNĚTŮ, DOTAZŮ A STÍŽNOSTí

Číslo SQ 7a - c

Platnost od: 1. ledna 2026

1.1.2026

datum

podpis vedoucího organizační jednotky

Kritérium 7a

Poskytovatel informuje srozumitelnou formou osoby o možnosti podat stížnost, jakou formou stížnost podat, na koho je možno se obracet, kdo bude stížnost vyřizovat a jakým způsobem a o možnosti zmocnit k podání stížnosti jinou osobu; s těmito postupy jsou rovněž prokazatelně seznámeni zaměstnanci poskytovatele.

Kritérium 7b

Poskytovatel informuje osoby o možnosti a podmínkách prověření vyřízení stížnosti ministerstvem, a to v případě nesouhlasu osoby s vyřízením stížnosti nebo v případě, kdy stížnost nebyla vyřízena ve stanovené lhůtě.

Kritérium 7c

Poskytovatel informuje osoby o dalších možnostech podat stížnost na jeho zřizovatele, popřípadě zakladatele nebo na instituci sledující dodržování lidských práv, a to včetně jejich označení.

1 Definice pojmů

- **Dotaz, připomínka:** Záležitost, kterou lze okamžitě vyřešit. Je vyřešena bez větších komplikací na místě. Osoba, která dotaz podává, se může obrátit na sociálního pracovníka, pokud nelze na dotaz odpovědět předá tento dotaz kompetentnímu pracovníkovi. V případě, že je dotaz zásadní, je uveden do zápisu a řešen na nejbližší poradě sociálního týmu.
- **Podnět:** Impuls ke zlepšení kvality služby. Podnět podat sociálního pracovníka, který tento podnět předá vedoucímu přímé práce. V případě, že je podnět zásadní, je uveden do zápisu a řešen na nejbližší poradě sociálního týmu.
- **Stížnost:** Jedná se o záležitost, která je dle vyjádření stěžovatele závažná a jednoznačně ji pojmenovává jako stížnost. Stížnost lze podat u sociálního pracovníka, který následně seznámí stěžovatele s tím, jak se stížnost podává, projednává a řeší.



Armáda spásy v České republice, z.s.
Armáda Spásy, Centrum sociálních služeb Přerov,
Nízkoprahové zařízení pro děti a mládež Přerov,
9.května 2481/107, 750 02 Přerov

Spory a neshody mezi uživateli služby se netýkají kritéria standardu 7 a-c ve smyslu stížnosti na způsob poskytování sociální služby. Uživatelé jsou vedeni k samostatnému řešení společného soužití. Pokud to situace vyžaduje, sociální pracovník je v roli mediátora, popřípadě je způsob řešení neshod mezi uživateli řešen na sociální poradě.

Ve výše uvedeném kontextu neshod mezi uživateli, může být stížnost na způsob poskytování sociální služby podaná ze strany uživatele: Např. „*Soc. pracovník neřešil moji stížnost, že Pepa (uživatel NZDM) mě vulgárně napadá. Soc. pracovník tuto situaci bagatelizoval – ty nejsi lepší, taky mluvíš vulgárně*“. Tato situace je již předmětem stížnosti na způsob poskytování sociální služby.

2 Podávání stížností

1. 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. Stížnost lze podávat ústně, písemně. Oba tyto způsoby podání stížností je možné podat podepsané stěžovatelem nebo anonymně.
3. Každý uživatel je při uzavírání smlouvy a dále průběžně na setkání s uživateli seznámen s právem a způsobem podávání stížností (případně prostřednictvím písemné informace, která visí vedle schránky pro podávání stížností).
4. Stížnosti je možno podat všem soc. pracovníkům NZDM nebo písemně do schránky na stížnosti. Schránka je umístěna tak, že nemůže být monitorována bezpečnostními kamerami ani soc. pracovníky. Tím je zajištěna anonymita stěžovatelů.
5. Stížnosti se podávají písemně nebo ústně; při ústním podání vyhotoví soc. pracovník, který stížnost přijímá, zápis, které obě strany podepíší. S tímto zápisem je seznámen stěžovatel. Tím je zaručeno, že je správně uvedená oblast, na kterou si osoba stěžuje. Zápis bude předán vedoucí organizační jednotky (popř. zastupujícímu pracovníkovi) k dalšímu řešení.
6. 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



Armáda spásy v České republice, z.s.
Armáda Spásy, Centrum sociálních služeb Přerov,
Nízkoprahové zařízení pro děti a mládež Přerov,
9.května 2481/107, 750 02 Přerov

poskytována sociální služba, již se stížnost týká, a která není zároveň stěžovatelem, na újmu.

3 Povinnosti služby v oblasti podaných stížností

- a) vyřídit stížnost 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. Odpověď obdrží podavatel stížnosti vždy písemně. V případě anonymní stížnosti bude odpověď vyvěšena na nástěnce vedle schránky pro podávání stížností po dobu 14 dnů.
- b) písemně informovat stěžovatele o způsobu vyřízení stížnosti,
- c) vést písemnou evidenci o podaných stížnostech a způsobu jejich vyřízení,
- d) umožnit stěžovateli nahlížet do dokumentace, kterou vede o stížnosti, a pořizovat z ní kopie nebo výpisy.

4 Vyřizování stížností

1. Za vyřízení stížností je odpovědný vedoucí organizační jednotky. Je-li to možné, probere stížnost osobně s podavatelem v nejbližším možném termínu a vyžádá si i vyjádření osoby, na kterou byla stížnost podána. Nemá-li osobní setkání s podavatelem stížnosti možné, a z písemné stížnosti není zřejmé, čeho se týká anebo vůči komu směřuje, soc. pracovník předá v obecné rovině uživatelům informaci, že byla podána nejasná stížnost, a pokud je přítomen podavatel, ať ji podá znovu, případně s pomocí soc. pracovníka. Pokud nedojde k vyjasnění věci nebo osoby, vůči které stížnost směřuje, vedoucí organizační jednotky stížnost odloží.
2. V případě, že v průběhu řešení stížnosti vyjde najevo, že tvrzení podavatele stížnosti stojí proti tvrzení obviněného, tedy, že stížnost je neoprávněná, rozhodne vedoucí organizační jednotky o výsledku stížnosti ve prospěch obviněného soc. pracovníka.
3. V případě, že projednání stížnosti vedlo k závěru, že je oprávněná, vede vedoucí organizační jednotky s dotyčným soc. pracovníkem osobní pohovor o porušení práva uživatele s tím, že je na místě omluva uživateli. Pokud by se jednalo o opakovaná porušování ze strany soc. pracovníka, může mu vedoucí OJ zaslat vytýkácí dopis případně snížit či zcela odebrat pohyblivou částku mzdy na určitou dobu nebo trvale.
4. Schránka pro podávání stížností se kontroluje a vybírá minimálně **1 x za 14 dní** ve složení dvou osob (vedoucí přímé práce a sociální pracovnice NZDM). Za kontrolu a výběr je odpovědný vedoucí přímé práce, který má také od schránky klíč.



**Armáda spásy v České republice, z.s.
Armáda Spásy, Centrum sociálních služeb Přerov,
Nízkoprahové zařízení pro děti a mládež Přerov,
9.května 2481/107, 750 02 Přerov**

5. U každé podané stížnosti provede vedoucí organizační jednotky nebo jím pověřený soc. pracovník zápis do tiskopisu a spolu s odpovědí, případně souvisejícími materiály ji uloží k archivaci. Složka s podanými stížnostmi je uzamčena u vedoucího organizační jednotky.
6. Stížnosti jsou číselně evidovány; každý rok je započata nová číselná řada počínající číslem 01 (ve formě 01/aktuální rok).
7. Stížnosti za uplynulý rok jsou nejpozději do konce února roku následujícího analyzovány – především za účelem zjištění, zda nedochází k opakování témat stížností, včetně přehodnocení postupů jejich řešení atp.; vyhodnocení analýzy je věcí jednání užšího sociálního týmu.
8. Soc. pracovníci dbají na ochranu a bezpečnost stěžovatele. Všichni zúčastnění soc. pracovníci zachovávají mlčenlivost o osobách i skutečnostech, kterých se stížnosti dotýkají. Porušení této mlčenlivosti je vnímáno jako hrubé porušení pracovní kázně. Tomu odpovídá i umístění Schránky důvěry.
9. 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 o prověření vyřízení této stížnosti; v žádosti stěžovatel uvede důvod, proč žádá o prověření vyřízení stížnosti. V příloze č. 1 je seznam nadřízených a nezávislých orgánů a kontaktů na ně.

5 Nápravná opatření

1. Pokud se prokáže, že je stížnost ze strany uživatele neoprávněná, vedoucí organizační jednotky věc takto uzavře a vyzve podavatele stížnosti k omluvě.
2. Pokud se prokáže, že stížnost je oprávněná, vedoucí organizační jednotky vyzve daného soc. pracovníka k omluvě příslušnému uživateli. Pokud by se jednalo o opakovanou porušování ze strany soc. pracovníka může mu vedoucí organizační jednotky zaslat vytýkácí dopis případně snížit či zcela odebrat pohyblivou částku mzdy na určitou dobu nebo trvale.

Příloha č. 1: Seznam nadřízených nebo nezávislých orgánů.

Příloha č. 2: Předtisk pro evidenci a záznam průběhu řešení stížnosti.

Příloha č. 3: Vzor tabulky na výběr stížností

Závěrečné ustanovení

Směrnice vedoucího organizační jednotky byla vytvořena kolektivem sociálních pracovníků NZDM. Vedoucí organizační jednotky a vedoucí přímé práce odpovídají za to, že tento dokument je pro zaměstnance veřejně přístupný na společném úložišti SharePoint. Směrnice vedoucího organizační jednotky nabývá účinnost dnem vydání.



**Armáda spásy v České republice, z.s.
Armáda Spásy, Centrum sociálních služeb Přerov,
Nízkoprahové zařízení pro děti a mládež Přerov,
9.května 2481/107, 750 02 Přerov**

Příloha č. 1: Seznam nadřízených nebo nezávislých orgánů.

Stížnost u nadřízeného orgánu lze podat u:

- **Vedoucí přímé práce:**
Kristýna Vrzalová, 775 880 254
9. května 2481/107, 750 02 Přerov
email: kristyna.vrzalova@armadaspasy.cz
- **Vedoucí organizační jednotky:**
Renata Bícová, 773 770 243
9. května 2481/107, 750 02 Přerov
email: renata.bicova@armadaspasy.cz
- **Oblastního ředitele:**
Armáda spásy v České republice, z.s.
David Jersák
Vikýřovická 1495, 787 01 Šumperk
email: david.jersak@armadaspasy.cz
tel.: 737 215 438
- **Národního ředitele sociální služeb:**



**Armáda spásy v České republice, z.s.
Armáda Spásy, Centrum sociálních služeb Přerov,
Nízkoprahové zařízení pro děti a mládež Přerov,
9.května 2481/107, 750 02 Přerov**

Armáda spásy v České republice, z.s.

Jan František Krupa

sídlo: Petržilkova 2565/23, 158 00 Praha 5

email: jan.krupa@armadaspasy.cz

Tel: 737 215 424

Stížnost u nezávislého orgánu lze podat u:

- **Poradny pro rodinu:**

Smetanova 9, 750 02 Přerov,

tel: 731 447 458, 725 477 828, 775 864 677

- **Občanské poradny Charita:**

Šířava 27, 750 02 Přerov,

tel: 581 204 717, 777 729 521

- **Ministerstva práce a sociálních věcí:**

MPSV ČR

Na Poříčním právu 1/376, 128 01 Praha 2 ,

tel.: 950 191 111

e-mail: posta@mpsv.cz

- **Veřejného ochránce práv (ombudsman):**

Veřejný ochránce práv

Údolní 39, 602 00 Brno

tel.: 542 542 111

e-mail: kancelar@ochrance.cz



**Armáda spásy v České republice, z.s.
Armáda Spásy, Centrum sociálních služeb Přerov,
Nízkoprahové zařízení pro děti a mládež Přerov,
9.května 2481/107, 750 02 Přerov**

Příloha č. 2: Předtisk pro evidenci a záznam průběhu řešení stížnosti.

Protokol o stížnosti č.:

Podáno dne:	
<i>Podavatel stížnosti:</i>	
<i>Vyřizuje:</i>	
<i>Stručný obsah:</i>	
<i>Průběh vyřízení:</i>	



**Armáda spásy v České republice, z.s.
Armáda Spásy, Centrum sociálních služeb Přerov,
Nízkoprahové zařízení pro děti a mládež Přerov,
9.května 2481/107, 750 02 Přerov**

<i>Ukončeno dne:</i>	Podpis:



**Armáda spásy v České republice, z.s.
Armáda Spásy, Centrum sociálních služeb Přerov,
Nízkoprahové zařízení pro děti a mládež Přerov,
9.května 2481/107, 750 02 Přerov**