



## **SMĚRNICE VEDOUcí SOCIÁLNÍ SLUŽBY CENTRA SOCIÁLNÍCH SLUŽEB**

### **PRAVIDLA PRO PODÁVÁNÍ PODNĚTŮ, DOTAZŮ A STÍŽNOSTÍ**

Číslo SQ 7a - d

Platnost od: 1. března 2025

28.2.2025

-----  
**datum**

-----  
**podpis vedoucí sociální služby**

#### **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.

#### **Anotace:**

V souladu se standardem kvality č. 7. je rozpracována směrnice vedoucí sociální služby „Pravidla pro podávání stížností, podnětů a dotazů“

Každý uživatel služby má právo vznášet dotazy a podávat stížnosti týkající se kvality poskytování služeb, způsobu jednání a přístupu pracovníků zařízení k řešení jejich problémů, nebo na jednání jiného uživatele. Připomínku, podnět, stížnost považuje poskytovatel za podnětný příspěvek ke zlepšení poskytované služby, tak, aby byla služba více ušitá na míru uživatelům.

Připomínka, podnět, stížnost (dále jen stížnost) je sdělení osoby, v němž žádá prošetření nebo nápravu skutečnosti, ke které má výhrady nebo ho poškodila a kterou nemůže řešit vlastními prostředky nebo jakákoliv stížnost k poskytovaným službám.



## Obsah

[1 Definice pojmů](#)

[2 Podávání stížností](#)

[3 Vyřizování stížností](#)

[4 Nápravná opatření](#)

### 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.

### 2 Podávání stížností

1. Stížnost lze podávat ústně, písemně. Oba tyto způsoby podání stížností je možné podat podepsané stěžovatelem nebo anonymně.
2. 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).
3. Stížnosti může podat uživatel služby, zákonný zástupce (opatrovník), rodinný příslušník nebo fyzická či právnická osoba zastupující zájem uživatele služby. Uživatel si může zvolit zástupce na projednávání stížnosti.
4. Stížnosti je možno podat všem zaměstnancům NZDM nebo písemně do schránky na stížnosti. Schránka je umístěna tak, že nemůže být monitorována bezpečnostními kamerami ani zaměstnanci. Tím je zajištěna anonymita stěžovatelů.
5. Stížnosti se podávají písemně nebo ústně; při ústním podání vyhotoví zaměstnanec, který stížnost přijímá, zápis, které obě strany podepíší. Zápis



bude předán vedoucí sociální služby (popř. zastupujícímu pracovníkovi) k dalšímu řešení.

### 3 Vyřizování stížností

1. Každá stížnost bude vyřízena rychle a bez zbytečných průtahů, nejpozději do **28 dnů** po předání stížnosti. Odpověď obdrží podavatel stížnosti vždy písemně. V případě anonymní stížnosti bude odpověď vyvěšena na nástěnce vedle schránky pro podávání stížností po dobu 14 dnů.
2. Za vyřízení stížností je odpovědný vedoucí sociální služby. 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 a nebo vůči komu směřuje, zaměstnanec předá v obecné rovině uživatelům informaci, že byla podána nejasná stížnost, a pokud je přítomen podavatel, ať ji podá znovu, případně s pomocí zaměstnance. Pokud nedojde k vyjasnění věci nebo osoby, vůči které stížnost směřuje, vedoucí sociální služby stížnost odloží.
  - V případě, že v průběhu řešení stížnosti vyjde najevo, že tvrzení podavatele stížnosti stojí proti tvrzení obviněného, tedy, že stížnost je neoprávněná, rozhodne vedoucí sociální služby o výsledku stížnosti ve prospěch obviněného.
  - V případě, že projednání stížnosti vedlo k závěru, že je oprávněná, vede vedoucí sociální služby s dotyčným zaměstnancem osobní pohovor o porušení práva uživatele s tím, že je na místě omluva uživateli. Pokud by se jednalo o opakovaná porušování ze strany zaměstnance, může mu ředitel zaslat vytykáací dopis případně snížit či zcela odebrat pohyblivou částku mzdy na určitou dobu nebo trvale.
3. Schránka pro podávání stížností se kontroluje a vybírá minimálně **1 x za 14 dní** ve složení dvou osob (vedoucí sociální služby a pracovnice NZDM). Za kontrolu a výběr je odpovědný vedoucí sociální služby, který má také od schránky klíč.
4. Usoudí – li stěžovatel, že jeho stížnost nebyla vyřízena uspokojivým způsobem, může se po uplynutí lhůty obrátit na nadřízeného pracovníka nebo na nezávislý orgán. V příloze č. 1 je seznam těchto orgánů a kontaktů na ně.
5. U každé podané stížnosti provede vedoucí sociální služby nebo jím pověřený zaměstnanec zápis do tiskopisu a spolu s odpovědí, případně souvisejícími materiály ji uloží k archivaci. Složka s podanými stížnostmi je uzamčena u vedoucí sociální služby.
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. Zaměstnanci dbají na ochranu a bezpečnost stěžovatele. Všichni zúčastnění zaměstnanci 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.

#### **4 Nápravná opatření**

1. Pokud se prokáže, že je stížnost ze strany uživatele neoprávněná, vedoucí sociální služby věc takto uzavře a vyzve podavatele stížnosti k omluvě.
2. Pokud se prokáže, že stížnost je oprávněná, vedoucí sociální služby vyzve daného zaměstnance k omluvě příslušnému uživateli. Pokud by se jednalo o opakovaná porušování ze strany zaměstnance, může mu vedoucí sociální služby 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 vedoucí sociální služby byla vytvořena kolektivem pracovníků NZDM. Vedoucí sociální služby a vedoucí přímé práce odpovídají za to, že tento dokument je pro zaměstnance veřejně přístupný na společném uložení Public. Směrnice vedoucí sociální služby nabývá účinnost dnem vydání.



## **Příloha č. 1:** Seznam nadřízených nebo nezávislých orgánů.

### **Stížnost u nadřízeného orgánu**

- Vedoucí přímé práce – Kristýna Vrzalová, 775 880 254
- Vedoucí sociální služby OJ Přerov – Renata Bícová, 773 770 243
- Oblastní ředitel – David Jersák, 737 215 438
- Ústředí Armády spásy – národní velitel. Kontakt: Petržilkova 2565/23, 158 00 Praha- Stodůlky, tel. 251 106 424

### **Stížnost u nezávislého orgánu**

Pracovník informuje uživatele i o možnosti stěžovat si u nezávislého orgánu, a to např. u:

- Ombudsmana - veřejný ochránce práv. Kontakt: Údolní 39, 602 00 Brno, tel. 542 542 888
- Ministerstva práce a sociálních věcí České republiky, Na poříčním Právu 376/1, 128 01 Praha 2, tel. ústředna: 221 921 111
- Českého helsinského výboru – zabývá se lidskými právy a jejich porušováním. Kontakt: Štefánikova 216/21, 150 00 Praha 5, tel. 257 221 141
- Modrá linka, o. s., Anenská 10/10, 602 00 Brno, tel.: 731 197 477, 608 902 410
- Linka bezpečí, Sdružení Linka bezpečí, Ústavní 95, 181 00 Praha 8, Tel.: 116 111

### **PORADNY PŘEROV:**

- Poradna pro rodinu, Smetanova 9, 750 02 Přerov, tel: 731 447 458, 725 477 828, 775 864 677
- Občanská poradna Charita, Šířava 27, 750 02 Přerov, tel: 581 204 717, 777 729 521



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

Protokol o stížnosti č.:

<b>Podáno dne:</b>	
<i>Podavatel stížnosti:</i>	
<i>Vyřizuje:</i>	
<i>Stručný obsah:</i>	
<i>Průběh řízení:</i>	vy-
<i>Ukončeno dne:</i>	Podpis:

