

METODICKÁ PŘÍRUČKA

Vnitřní pravidlo 6

Podávání a vyřizování stížností

11/2025

účinnost od 1. 3. 2025

Tento dokument obsahuje:

- význam vnitřní pravidla,
- definice základních pojmů,
- způsob podávání podnětu,
- způsob podávání stížnosti,
- kdo stížnost podává,
- kontrola schránky stížností,
- odpovědnost za řešení stížností,
- lhůta pro vyřízení stížnosti,
- postup při vyřizování stížnosti,
- nespokojenost s vyřízením stížnosti,
- seznámení s pravidly pro podávání a řešení stížností,
- celkové hodnocení stížností pro zlepšení kvality poskytovaných služeb,
- evidence a uložení stížností, archivace.

SLEZSKÁ DIAKONIE

JORDÁN Třinec
sociálně aktivizační služby

Význam vnitřního pravidla

Hlavním zájmem sociální služby JORDÁN Třinec je co možná nejvyšší kvalita poskytovaných služeb a spokojenost uživatelů s těmito službami.

Definice základních pojmů

Podnět (přání, připomínka) může být nový nápad, návrh, jak něco dělat jinak, lépe nebo upozornění na určitý nedostatek.

Stížnost je vyjádřená nespokojenost uživatele či jiné osoby s poskytováním sociální služby.

Způsob podávání podnětu

Podněty se zaznamenávají:

- do Knihy podnětů uživatelů, která je volně přístupná v prostorách služby; knihu kontroluje 1x měsíčně pracovník v sociálních službách,
- do zápisu z porad pracovníků a uživatelů,
- do zápisů z porad pracovníků,
- do vyhodnocení dotazníkového šetření (viz *VP 16 Hodnocení a zvyšování kvality sociální služby*),

Pracovník, který podnět přijme (zaregistruje), může uživateli nabídnout pomoc při záznamu do Knihy podnětů uživatelů. Na řešení (opatření), které do knihy taktéž zapíše, se podílí všichni pracovníci sociální služby a to dle charakteru podnětu.

Pracovníci na podněty reagují co nejdříve. Podnětům se také věnuje pozornost při nejbližší poradě s pracovníky či uživateli a mluví se o nich i o jejich řešení na aktivitě Ranní setkání. **Každoroční vyhodnocení všech podnětů sociální pracovník vyvěsí na nástěnce služby nejméně na dobu 30 kalendářních dnů.**

Způsob podávání stížnosti

Stížnost od stěžovatele přijímá kterýkoliv pracovník sociální služby JORDÁN Třinec.

Stížnost může být podána:

- písemně (osobně, poštou, e-mailem),
- ústně (osobně či telefonicky).

Pro případ písemného a také anonymního podání lze využít schránku stížností umístěnou u dveří vedle výtahu v 1. NP.

Uživatelé mohou použít tištěnou podobu formuláře pro podávání a řešení stížností, který je volně přístupný v prostorách služby.

Stížnost se podává ve lhůtě 1 roku ode dne, kdy nastala skutečnost, která je předmětem stížnosti.

Kontakty pro podání stížnosti:

JORDÁN Třinec, sociálně aktivizační služby

Konská 423, 739 61 Třinec

Telefon: 734 363 348

E-mail: jordan@slezskadiakonie.cz

Vedoucí oblasti Třinec, Frýdek–Místek

Hraniční 280, 739 61 Třinec

Telefon: 704 675 715

E-mail: m.stebel@slezskadiakonie.cz

Slezská diakonie

Na Nivách 7/259, 737 01 Český Těšín

Vedení Slezské diakonie

Mgr. Zuzana Filipková, Ph.D., ředitelka

Telefon: 730 166 120

E-mail: ustredi@slezskadiakonie.cz

Mgr. Ing. Romana Bělová, náměstkyně ředitelky

Telefon: 731 199 480

E-mail: r.belova@slezskadiakonie.cz

Další možnosti podání stížností:

Zřizovatel: Slezská církev evangelická a. v.

Ústředí SCEAV

Na Nivách 259/7

737 01 Český Těšín

E-mail: sekretariat@sceav.cz

Telefon: 558 764 380

Veřejný ochránce práv – ombudsman

Údolní 658, 602 00 Brno-střed

Telefon: 542 542 888

E-mail: podatelna@ochrance.cz

Kdo stížnost podává

Právo podat stížnost na poskytování sociálních služeb má **každý uživatel**, kterému je nebo byla poskytována sociální služba. Každé stížnosti je věnována pozornost.

Stížnost mohou podat také další osoby:

- opatrovník nebo podpůrce uživatele, které je nebo byla poskytována sociální služba,
- člen domácnosti (zastoupení členem domácnosti dle § 49 Nového občanského zákoníku č. 89/2012 Sb.) uživatele, kterému je nebo byla poskytována sociální služba,
- osoba blízká, nemůže-li stížnost podat uživatel, kterému je nebo byla sociální služba poskytována, s ohledem na svůj zdravotní stav nebo proto, že zemřel,
- osoba zmocněná uživatelem, kterému je nebo byla poskytována sociální služba,
- zaměstnanec sociální služby.

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.

Kontrola schránky stížností

Schránka je kontrolována 1x za týden dvěma pracovníky služby, kontrolu včetně počtu nalezených stížností zaznamenají do formuláře Kontrola schránky stížností, kde se také podepíší. Každou stížnost vhozenou do schránky pracovníci připojí k formuláři pro podávání a řešení stížností a předají vedoucímu střediska k vyřízení.

Odpovědnost za řešení stížností

Řešitelem stížností podaných sociální službě JORDÁN Třinec je vedoucí střediska. Pokud stížnost směřuje na vedoucího střediska, řešení přebírá vedoucí oblasti Frýdek-Místek, Třinec. V případě, kdy je stížnost podána k jiným organizacím/osobám než je JORDÁN Třinec, je služba součinná při řešení stížnosti.

Lhůta pro vyřízení stížnosti

Lhůta pro vyřízení stížnosti je 30 kalendářních dnů od data doručení stížnosti. Lhůta může být v odůvodněných případech prodloužena o dalších 30 kalendářních dnů. O prodloužení lhůty a důvodech je stěžovatel informován vedoucí střediska. V případě anonymní stížnosti je informace o prodloužení lhůty vyvěšena na nástěnce sociální služby.

Postup při vyřizování stížnosti

1. S uživatelem, který sdělí svou stížnost **ústně**, pracovník vyplní formulář pro podání a řešení stížnosti. Ten je přístupný na Disku Google. Pracovník následně stěžovateli nabídne kopii formuláře.
2. Pracovník, který přijal **písemnou** stížnost, ji přiloží k formuláři pro podání a řešení stížnosti.
3. Nejpozději do následujícího dne o stížnosti informuje vedoucího střediska a stručně zapíše do Denní knihy v programu eQuip.
4. Vedoucí přijatou stížnost zaeviduje, objektivně prošetří a navrhne relevantní opatření. Postupy, kterými se stížnost prověřuje, musí být voleny tak, aby vedly k rychlému zjištění skutečného stavu, nesnižovaly důstojnost žádného z účastníků a pokud možno neovlivňovaly nežádoucím způsobem budoucí vztahy.
5. Pracovníci jsou o podané stížnosti informováni na nejbližší společné poradě.
6. Pokud to vyžaduje povaha stížnosti, jsou k řešení přizváni další účastníci, případně i stěžovatel.
7. Vyřízení stížnosti obsahuje odpovědi na všechny části stížnosti, přijatá opatření k odstranění zjištěných závad, popřípadě jiné možnosti vedoucí ke zlepšení stavu.
8. Z prošetření je učiněn závěr, který vedoucí střediska zaznamená do formuláře pro podání a řešení stížnosti.
9. Vyřízení stížnosti, včetně řešení, je stěžovateli předáno v následující formě:
 - **písemně** (osobně/poštou) u stížnosti podané ústně, telefonicky nebo písemně; při osobním předání stěžovatel podepíše dvě vyhotovení, jedno si ponechá / při doručování poštou se dopis zasílá doporučeně,
 - **e-mailem** u stížnosti zaslané touto formou; stěžovatel je požádán o zpětné potvrzení, že e-mail obdržel,
 - vyvěšením řešení **na nástěnce** sociální služby v případě anonymní stížnosti, kde je ponecháno min. po dobu 30 kalendářních dnů (podobně se postupuje i v případě, že služba nemá na stěžovatele kontakt).
10. Stěžovateli je umožněno na jeho žádost nahlédnutí do dokumentace, která je vedena o jeho stížnosti (např. formulář pro podání a řešení stížnosti), dle potřeby obdrží kopii.
11. Sociální služba je povinna poskytnout ministerstvu součinnost při prověření vyřízení stížnosti, když stěžovatel požádal ministerstvo o prověření vyřízení stížnosti. Pokud byla poskytovateli po prošetření uložena povinnost odstranit nevyhovující stav, ten ve lhůtě stanovené ministerstvem odstraní a podá o tom ministerstvu písemnou zprávu.

Nespokojenost s vyřízením stížnosti

V případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti nebo nebyla-li stížnost vyřízena ve stanovené lhůtě, je stěžovatel informován o možnosti ve lhůtě 60 dnů požádat Ministerstvo práce a sociálních věcí o prověření vyřízení této stížnosti.

MPSV ČR

Na Poříčním právu 1/376, 128 00 Praha 2

Telefon: 950 191 111

E-mail: posta@mps.v.cz

Seznámení s pravidly pro podávání a řešení stížností

Pravidla pro podávání a řešení stížností jsou ve zjednodušené podobě popsána v následujících dokumentech:

- Informační balíček pro zájemce o sociální službu,
- Pravidla sociální služby JORDÁN Třinec.

Zájemci se s pravidly seznamují

- v době jednání o sociální službu prostřednictvím dokumentu Informační balíček pro zájemce o sociální službu - zájemce jej dostává na první osobní schůzce v tištěné podobě.

Uživatelé se s pravidly seznamují

- v době uzavírání smlouvy o poskytování sociální služby prostřednictvím dokumentu Pravidla sociální služby JORDÁN Třinec - uživatel je při podpisu smlouvy dostává v tištěné podobě,
- v průběhu poskytování služby (klíčovým pracovníkem),
- na poradách s uživateli.

Pracovníci se s pravidly seznamují v plném znění pomocí tohoto dokumentu

- v době zácviku,
- při revizi vnitřního pravidla,
- seznámení vždy stvrdí podpisem.

Pravidla sociální služby JORDÁN Třinec jsou taktéž v tištěné podobě volně k dispozici v prostorách služby. Toto vnitřní pravidlo je dostupné na webových stránkách Slezské diakonie.

Celkové hodnocení stížností pro zlepšení kvality poskytovaných služeb

Analýza a vyhodnocení všech stížností a kontrola přijatých opatření se provádí jednou ročně (zpravidla v prvním čtvrtletí) a zodpovídá za ni vedoucí střediska. Vyhodnocení má písemnou podobu a je uloženo na Disku Google. Vyhodnocují se i přijaté podněty (Vyhodnocení podnětů v JORDÁNU Třinec za rok...). Celkové analýzy slouží jako podnět pro zkvalitnění poskytovaných služeb a pro hodnocení služby.

Evidence a uložení stížností, archivace

Každá přijatá stížnost je evidována elektronicky na Disku Google v tabulce Evidence přijatých stížností s evidenčním číslem podle pořadí a roku podání stížnosti např. 2/2025. Za evidenci je zodpovědný vedoucí střediska.

Vyřízené stížnosti se ponechávají ve složce Stížnosti do doby uplynutí skartační lhůty. Složka je uložena v uzamykatelné skříni vedoucího střediska v jeho kanceláři. Po uplynutí lhůty se zakládají do spisovny střediska. Dalšímu postupu se věnuje Spisový a skartační řád Slezské diakonie.

Související formuláře, přílohy, soubory a směrnice		
druh, příp. označení	název dokumentu	umístění na Disku Google (Jordán - sdílené)
<i>formulář</i>	<i>Kontrola schránky stížností</i>	<i>Metodika - Formuláře (k metodice) - Stížnosti</i>
<i>tabulka</i>	<i>evidence přijatých Stížností (s evidenčním číslem podle pořadí a roku podání stížnosti např. 2/2023)</i>	<i>Metodika - Formuláře (k metodice) - Stížnosti</i>
<i>formulář</i>	<i>Formulář pro podávání a řešení stížností</i>	<i>Metodika - Formuláře (k metodice) - Stížnosti</i>
<i>příloha</i>	<i>Vyhodnocení stížností střediska JORDÁN Třinec za rok....</i>	<i>Metodika - Souhrnná analýza</i>
<i>sešit</i>	<i>Kniha podnětů uživatelů</i>	<i>prostory služby</i>
<i>řád</i>	<i>Spisový a skartační řád Slezské diakonie</i>	<i>Sdílené disky - Směrnice</i>