Standard č. 7

Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby

Azylové domy

Uživatelka služby a další osoby mají právo vyjadřovat svoji nespokojenost a podávat stížnosti (podněty) na poskytovanou službu či chování pracovníků CSS Kyjov. Již před podpisem Smlouvy je zájemkyně s tímto právem podrobně seznámena u koho, kde a jakým způsobem si může stěžovat. Tyto informace dostávají i v písemné podobě v rámci dokumentu Základní pravidla pro poskytování služby Azylového domu. Stížnosti jsou brány jako podněty pro rozvoj a zlepšování služby. Podání stížnosti nesmí mít za následek znevýhodnění, omezení práv, zhoršení poskytování služby ani jakékoli nevhodné chování ze strany zaměstnanců vůči stěžovateli nebo uživateli služby.

Základní pojmy:

- stěžovatel/stěžovatelka – osoba, která podává stížnost,
- stížnost – písemné či ústní vyjádření nespokojenosti s poskytovanou službou nebo chováním pracovníků
- podnět – návrh na zlepšení pro poskytování služby
- připomínka – postřeh k poskytování služby

Případné stěžovatelky/stěžovatelé mají k dispozici Vnitřní pravidla pro podávání a vyřizování stížností na kvalitu nebo způsob poskytování služeb a také formulář Stížnosti, které visí na nástěnce ve společenské místnosti a jsou zveřejněna na webových stránkách CSS Kyjov a vyvěšena na informačních nástěnkách organizace.

Podpora vybraných služeb sociální prevence na území Jihomoravského kraje II.
Reg. číslo CZ.03.02.01/00/22_003/0005620
je spolufinancován z Evropského sociálního fondu plus a rozpočtu Jihomoravského kraje

Pravidla stěžovatele seznamují s tím, jak stížnost podat, v jaké lhůtě, komu ji doručit, jak bude vyřízena, a v jaké lhůtě bude stěžovatel písemně vyrozuměn.

Tento Standard nabývá platnost 1.11. 2025 a ruší Standard ze dne 5.3.2023

Schválila: PhDr. Jana Trnečková
ředitelka CSS Kyjov, p.o. města Kyjova

Přílohy:

Příloha č.1 – Vnitřní pravidla pro podávání stížností

Příloha č.2 - Formulář na stížnosti

Datum seznámení se standardem č. 7:	Jméno a příjmení pracovníka:	Podpis pracovníka:

Příloha č. 1 ke Standardu č. 7

Vnitřní pravidla pro podávání a vyřizování stížností na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby

Tato pravidla jsou zveřejněna na webových stránkách CSS Kyjov a vyvěšena na informačních nástěnkách organizace

Kdo podává stížnost:

- současná i bývalá uživatelka,
- zákonný zástupce, opatrovník nebo podpůrce uživatelky,
- osoba blízká, nemůže-li stížnost podat uživatelka,
- osoba zmocněná uživatelkou,
- člen domácnosti – zástupce,
- zaměstnanec poskytovatele soc. služeb.

Kontakty na odpovědné osoby:

- **Sociální pracovnice Azylového domu Kyjov –** Sabina Firtl, DiS.
- **Ředitelka CSS Kyjov –** PhDr. Trnečková, MBA, LL.M

Formy podávání stížností:

- písemně *(poštou na adresu organizace, e-mailem, do schránek na stížnosti, osobní předání, datová schránka)*
- ústně *(osobně nebo telefonicky)*
- anonymní stížnosti – jsou brány stejně vážně jako ostatní stížnosti a pro organizaci jsou důležitým podnětem pro kontrolu kvality služby.

Schránka na stížnosti je u vchodu do areálu a je vybírána 1x týdně, vždy ve dvojici pracovníky, kteří se nepodílejí na přímé péči o uživatele. Všechny stížnosti jsou evidovány v Knize stížností, která je uložena v ředitelně organizace.

Podpora vybraných služeb sociální prevence na území Jihomoravského kraje II.
Reg. číslo CZ.03.02.01/00/22_003/0005620
je spolufinancován z Evropského sociálního fondu plus a rozpočtu Jihomoravského kraje

Formy přijetí stížnosti:

- všechny stížnosti na Azylový dům jsou statutárním zástupcem organizace zapsány do Knihy stížností, která je uložena v ředitelně organizace
- ústně, osobně
- telefonicky, kdy je stěžovateli oznámeno, že je prováděn zápis do Knihy stížností, je zjišťována adresa a jméno stěžovatele, aby mohlo dojít k adresné odpovědi na stížnost,
- písemně prostřednictvím osobního předání, kdy je originál uchován ve složce či sešitě „Kniha stížností“,
- písemné doručení poštou,
- elektronicky – e-mailem, datovou schránkou, který je vytisknut a vložen do Knihy stížností,
- prostřednictvím třetí osoby, která je k tomuto účelu vybavena podepsanou plnou mocí od uživatelky služby,
- do uzamčené schránky, které jsou na 4 místech organizace veřejně přístupné:
  - v přízemí budovy „A“ CSS Kyjov,
  - přízemí budovy „E“ u Denního stacionáře CSS Kyjov,
  - přízemí budovy „D“ u výdejny stravy CSS Kyjov,
  - na Brandlově ulici č. 127, Kyjov na brance zařízení Azylového domu.

Pravidla pro vyřizování stížností:

- ihned po přijetí stížnosti je proveden zápis do evidence stížností, a to v písemné podobě a obsahuje také záznam o způsobu vyřízení každé stížnosti,
- evidované údaje:
  - číslo stížnosti,
  - jméno stěžovatele,
  - obsah stížnosti,
  - kdo je pověřen jejím vyřízením,
  - lhůta, do které má být stížnost vyřešena,
  - datum odeslání, předání odpovědi
- stěžovatel má právo nahlížet do dokumentace vedené k jeho stížnosti a pořizovat z ní kopie nebo výpisy,
- pracovníci jsou o stížnostech, jejich řešení a přijatých opatřeních informováni na pravidelných poradách týmu služby Azylového domu,
- stížnostmi se zabývá statutární zástupce organizace nebo pověří jiného pracovníka vyřízením stížnosti,
- směřuje-li stížnost na konkrétní osobu, je vyžadováno vyjádření této osoby k dané věci, o vyjádření je učiněn záznam,
- následně dochází k prošetření všech okolností, posouzení důvodnosti a vypracování návrhu opatření vedoucí k odstranění případných nedostatků, viz formulář „Projednání stížnosti“,
- zjištěné informace a skutečnosti, které vyplynou během šetření stížnosti najevo, jsou považovány za důvěrné,
- podání stížnosti nesmí být stěžovateli ani osobě, které je nebo byla poskytována služba, jíž se stížnost týká, na újmu
- podání stížnosti nesmí mít za následek znevýhodnění, omezení práv, zhoršení poskytování služby ani jakékoli nevhodné chování ze strany zaměstnanců vůči stěžovateli nebo uživateli služby,
- následně je stěžovateli, včetně toho, kdo podal stížnost ústně, odeslána písemná odpověď s rozhodnutím o řešení dané situace, a to do 30 dnů od podání stížnosti. V odůvodněných případech může být tato lhůta prodloužena o dalších 30 dnů; o prodloužení lhůty a důvodech jejího prodloužení je však stěžovatel povinen být informován,
- v případě anonymního podání je zpráva dána na nástěnky v organizaci
- pokud stěžovatel nesouhlasí s vyřízením stížnosti poskytovatelem nebo pokud nebyla vyřízena ve stanovené lhůtě, může do 60 dnů podat žádost o prověření vyřízení stížnosti na Ministerstvo práce a sociálních věcí (Na Poříčním právu 1, Praha 2, e-mail: posta@mpsv.cz)

Kdo vyřizuje stížnosti?	
NA KOHO	KDO PŘIJÍMÁ
na uživatelku	sociální pracovník
na praktikanta	sociální pracovník
na sociálního pracovníka	statutární zástupce organizace
na pracovníka v sociálních službách	statutární zástupce organizace
na statutárního zástupce organizace	vedoucí odboru sociálních a správních agend

Forma odpovědi na stížnost:

- vždy písemnou formou,
- u anonymní písemné stížnosti je odpověď či výsledek řešení vyvěšen na informační nástěnce ve společenské místnosti u kanceláře pracovníků v budově Azylového domu na Brandlově ulici i na informačních nástěnkách v budově „DPS“.

Kopie odpovědi je uložena vždy v Knize stížností s označením data odeslání.

Odpověď obsahuje:

- datum projednání,
- tým, který stížnost projednal,
- podstatu stížnosti,
- stanovení nápravných opatření,
- odůvodnění stanoveného řešení.

Stížnosti na poskytovatele mohou být podávány dále i u těchto subjektů (tyto informace jsou uvedeny i ve zveřejněné verzi pravidel a jsou dostupné uživatelům i jejich osobám blízkým):

- **u zřizovatele Město Kyjov**, Masarykovo nám. 30, PSČ 697 22, Kyjov, kontaktní osoba: Mgr. Jaroslav Řihánek, MBA, tel.: 518 697 488, e-mail: j.rihanek@mukyjov.cz
- **v Kanceláři veřejného ochránce práv**, Údolní 39, PSČ 602 00, Brno, tel.: 542 542 777, e-mail: podatelna@ochrance.cz.
- **Ministerstvo práce a sociálních věcí**, Na Poříčním právu 1/376, PSČ 128 01, Praha 2, tel.: 221 921 111, e-mail: posta@mpsv.cz
- **Krajský úřad Jihomoravského kraje,** Žerotínovo náměstí 3/5, PSČ 601 82, Brno, tel.: 541 651 111, e-mail: posta@kr-jihomoravsky.cz

Tato Pravidla nabývají platnost 1. 11. 2025 a ruší Pravidla z 5.3.2023.

Schválila: PhDr. Jana Trnečková
ředitelka CSS Kyjov, p.o. města Kyjova

- Zaměstnanci jsou s těmito pravidly prokazatelně seznamováni při nástupu do zaměstnání a při každé jejich aktualizaci

Datum seznámení s vnitřními pravidly:	Jméno a příjmení pracovníka:	Podpis pracovníka:

CENTRUM SOCIÁLNÍCH SLUŽEB KYJOV, p.o. města Kyjova,

tř. Palackého 67/7, 697 01 Kyjov

AZYLOVÉ DOMY

Brandlova 127/16, 697 01 Kyjov

Příloha č. 2 ke Standardu č. 7

Formulář stížnosti

STÍŽNOST

Jméno stěžovatele:
Kontakt na stěžovatele:
Komu je stížnost určena:
Důvod stížnosti:
Datum:

Podpora vybraných služeb sociální prevence na území Jihomoravského kraje II.
Reg. číslo CZ.03.02.01/00/22_003/0005620
je spolufinancován z Evropského sociálního fondu plus a rozpočtu Jihomoravského kraje