



Armáda spásy v České republice, z.s.
Centrum sociálních služeb Staňkova
Staňkova 4, 602 00 Brno
Prevence bezdomovectví
Terénní programy

SMĚRNICE ŘEDITELE SOCIÁLNÍCH SLUŽEB

PRAVIDLA PRO PODÁVÁNÍ PODNĚTŮ, DOTAZŮ A STÍŽNOSTÍ

Číslo SQ 7a - c

Platnost od: 3.3. 2025

28.2.2025

datum

podpis ředitelky

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 ředitele sociálních služeb (SŘSS) „Pravidla pro podávání stížností, podnětů a dotazů“.

Každý uživatel služby a další osoby 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.

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.



Armáda spásy v České republice, z.s.
Centrum sociálních služeb Staňkova
Staňkova 4, 602 00 Brno
Prevence bezdomovectví
Terénní programy

Obsah

Obsah

1	Definice pojmů	
2	Podávání stížností	
3	Vyřizování stížností	
4	Nápravná opatření.....	4

1 Definice pojmů

- **Dotaz, připomínka:** Záležitost, kterou lze okamžitě vyřešit. Je vyřešena bez větších komplikací na místě. Osoba, která dotaz podává, se může obrátit přímo na kompetentního pracovníka.
- **Podnět:** Impuls ke zlepšení kvality služby. Obecně lze podnět podat u sociálního pracovníka, který tento podnět v případě potřeby předá příslušnému zaměstnanci.
- **Stížnost:** Jedná se o záležitost, která je dle vyjádření stěžovatele závažná a jednoznačně ji pojmenovává jako stížnost. Obecně lze stížnost 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. Obě formy těchto stížností je možné podat i anonymně.
2. Uživatel i zájemce o službu mají právo a možnost stěžovat si na kvalitu nebo způsob poskytování služby. Stížnost může podat také:
 - osoba, které je nebo byla poskytována sociální služba,
 - zákonný zástupce, opatrovník nebo podpůrce osoby, které je nebo byla poskytována sociální služba,
 - osoba blízká, nemůže-li stížnost podat osoba, které je nebo byla sociální služba poskytována, s ohledem na svůj zdravotní stav nebo proto, že zemřela,
 - osoba zmocněná osobou, které je nebo byla poskytována sociální služba,
 - člen domácnosti osoby, které je nebo byla poskytována sociální služba, oprávněný k zastupování této osoby podle občanského zákoníku, nebo
 - zaměstnanec poskytovatele sociálních služeb (dále jen „stěžovatel“).



Armáda spásy v České republice, z.s.
Centrum sociálních služeb Staňkova
Staňkova 4, 602 00 Brno
Prevence bezdomovectví
Terénní programy

3. Každý uživatel je při uzavírání smlouvy a dále průběžně na setkání seznámen se způsobem podávání stížností. Schránky jsou umístěny na adrese Staňkova 4 – vedle bytu č. 4, Bratislavská 40 – vedle průjezdu, na Cejlu 51 u vchodových dveří.
4. Stížnosti je možno podat sociálním pracovníkům, vedoucí přímé práce a ředitelce Centra sociálních služeb Staňkova, prevence bezdomovectví 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 do NPV3. Zápis bude předán vedoucí přímé práce (popř. zastupujícímu pracovníkovi) k dalšímu řešení.
6. V případě, že předmětem stížnosti je rozporování sankce, nemá stížnost odkladný účinek.

3 Vyřizování stížností

1. Každá stížnost bude vyřízena rychle a bez zbytečných průtahů, nejpozději do **třiceti (30) dnů** po předání stížnosti. Odpověď obdrží podatel stížnosti vždy písemně. V případě anonymní stížnosti bude odpověď vyvěšena na nástěnce v blízkosti schránky pro podávání stížností po dobu 14 dnů.
2. Za vyřízení stížností je odpovědný vedoucí přímé práce a musí získat informace od všech zúčastněných stran.
3. Schránka pro podávání stížností se kontroluje a vybírá minimálně **2x měsíčně** za přítomnosti dvou sociálních pracovníků, kteří toto zaznamenávají do podpisového archu (viz. Příloha č. 1). Jakmile je podpisový arch zaplněn je archivován spolu se stížnostmi a řešením stížností v kanceláři u vedoucí přímé práce a je nahrazen formulářem novým. Za kontrolu a výběr je odpovědný vedoucí přímé práce.
4. **Proti rozhodnutí o stížnosti se stěžovatel může odvolat.** To může provést 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.

Stížnost u nadřízeného orgánu

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

- Ředitelka sociálních služeb - Staňkova 6, 602 00 Brno, tel. 737 215 425
- Ústředí Armády spásy – národní velitel. Kontakt: Petržílkova 2565/23, 158 00 Praha- Stodůlky, tel. 251 106 424



Armáda spásy v České republice, z.s.
Centrum sociálních služeb Staňkova
Staňkova 4, 602 00 Brno
Prevence bezdomovectví
Terénní programy

Stížnost u nezávislého orgánu

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

- 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 02 Praha 8, tel.: 116 111

Stížnost na Ministerstvo práce a sociálních věcí

Pracovník informuje uživatele i o možnosti stěžovat si u Ministerstva práce a sociálních věcí:

- Ministerstvo práce a sociálních věcí, Na Poříčním právu 1/376, 128 00 Praha 2, tel.: +420 950 191 111

5. U každé podané stížnosti provede vedoucí přímé práce nebo jím pověřený sociální pracovník zápis do tiskopisu a spolu s odpovědí, případně souvisejícími materiály, ji uloží k archivaci. Složka s podanými stížnostmi je uzamčena u vedoucí přímé práce.
6. Stížnosti jsou pravidelně **1x ročně v lednu** analyzovány (za předchozí rok) – především za účelem zjištění, zda nedochází k opakování témat stížností, včetně přehodnocení postupů jejich řešení atp.
7. Zaměstnanci dbají na ochranu a bezpečnost stěžovatele. Řídí se Směrnicí 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.

4 Nápravná opatření

1. Pokud se prokáže, že je stížnost ze strany stěžovatele neoprávněná, sociální pracovník může upozornit, že je vhodné, se omluvit.
2. Pokud se prokáže, že míra zavinění je na straně zaměstnance (bagatelizace stížnosti, nevyřešení stížnosti v termínu), je nutná omluva příslušnému uživateli. O této omluvě zaměstnanec provede zápis do NPV3, který poté v písemné formě připojí k dané stížnosti. V případě opakovaného porušení následuje ústní napomenutí nebo písemné napomenutí zaměstnance.

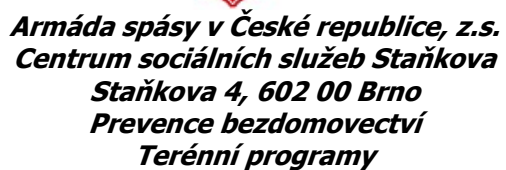
Závěrečné ustanovení



S metodickým postupem ke standardu byl seznámen:

[illegible]

Příloha č. 1: Vzor tabulky na výběr stížností

[illegible]



***Armáda spásy v České republice, z.s.
Centrum sociálních služeb Staňkova
Staňkova 4, 602 00 Brno
Prevence bezdomovectví
Terénní programy***

..