**SMĚRNICE VEDOUCÍ ORGANIZAČNÍ JEDNOTKY**

**CENTRA SOCIÁLNÍCH SLUŽEB**

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

**Číslo SQ 7a - c Platnost od: 1. března 2025**

28.2.25

**----------------------------- ------------------------------------------**

**datum podpis vedoucí 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.

**Anotace:**

V souladu se standardem kvality č. 7. je rozpracována směrnice vedoucího organizační jednotky „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.

# 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.

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. *„Zaměstnanec neřešil moji stížnost, že Pepa (uživatel NZDM) mě vulgárně napadá. Zaměstnanec tuto situaci bagatelizoval – ty nejsi lepší, taky mluvíš vulgárně“.* Tato situace je již předmětem stížnosti na způsob poskytování sociální služby.

# 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.

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 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.
4. Stížnosti se podávají písemně nebo ústně; při ústním podání vyhotoví zaměstnanec, 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.
5. 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 poskytována sociální služba, jíž se stížnost týká, a která není zároveň stěžovatelem, na újmu.

# 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.

# 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. Není-li osobní setkání s podavatelem stížnosti možné, a z písemné stížnosti není zřejmé, čeho se týká anebo 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 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 zaměstnance.
3. V případě, že projednání stížnosti vedlo k závěru, že je oprávněná, vede vedoucí organizační jednotky 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 vytýkací 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.
5. U každé podané stížnosti provede vedoucí organizační jednotky 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 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. 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.
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.

# 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 zaměstnance k omluvě příslušnému uživateli. Pokud by se jednalo o opakovaná porušování ze strany zaměstnance, může mu vedoucí organizační jednotky zaslat vytýkací 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 pracovníků NZDM. Vedoucí organizační jednotky a vedoucí přímé práce odpovídají za to, že tento dokument je pro zaměstnance veřejně přístupný na společném uložišti. Směrnice vedoucího organizační jednotky nabývá účinnost dnem vydání.

**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, Přerov, 750 02

email: renata.bicova@armadaspasy.cz

* **Vedoucí organizační jednotky:**

Renata Bícová, 773 770 243

9. května 2481/107, Přerov, 750 02

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.

Jan František Krupa

sídlo: Petržílkova 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

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

Protokol o stížnosti č.:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  |  |
| ***Podáno dne:*** |  |
| *Podavatel stížnosti:* |  |
| *Vyřizuje:* |  |
| *Stručný obsah:* |  |
| *Průběh vyřízení:* |  |
| *Ukončeno dne:* | Podpis: |

**Příloha č. 3:** Vzor tabulky na výběr stížností

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Datum výběru schránky pro stížnosti | Jméno vedoucího organizační jednotky - podpis | Jméno dalšího zaměstnance - podpis | Obsah schránky |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |