

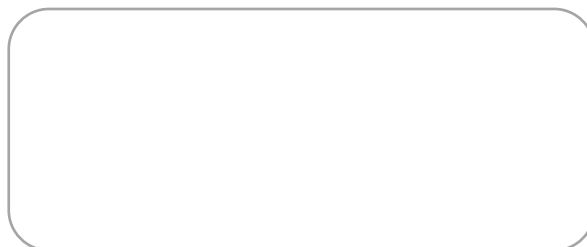


Nařízení ředitele organizační jednotky

Číslo 04TP7

Podávání a vyřizování stížností pro sociální službu TERÉNNÍ PROGRAM

Datum platnosti od: 1. května 2025



Podpis ředitele

PREAMBULE:

Nařízení ředitele Armády spásy v České republice, z. s. (dále jen „Armáda spásy“) jsou se všemi právy, povinnostmi a důsledky závazné pro zaměstnance Armády spásy v rozsahu jejich stanovené odpovědnosti a pracovně právních vztahů k zaměstnavateli.

STRUKTURA NAŘÍZENÍ:

Obsah vnitřního předpisu představuje stručné, výstižné a jasné informace k řešenému tématu. Součástí nařízení dále mohou být přílohy. Jedná se o

- **komentáře**, kde jsou uváděny podrobnější vysvětlení obsahu,
- **formuláře** představují závazné dokumenty, které se nedají upravovat;

ÚVODNÍ INFORMACE:

Nařízení je závazné pro všechny pracovníky sociální služby.

GARANT NAŘÍZENÍ: Gerhard Karhan (ředitel)



Nařízení ředitele organizační jednotky

Číslo 04TP7

Podávání a vyřizování stížností pro sociální službu TERÉNNÍ PROGRAM

Datum platnosti od: 1. května 2025



Obsah

Komentáře	2
1. Úvod	3
2. Informování o možnosti podávat stížnosti	3
3. Podání stížnosti	3
4. Vyřízení stížnosti	4
5. Odvolání při nespokojenosti s vyřízením stížnosti	4
6. Evidence a další zpracování stížností	5
7. Závěrečná ustanovení.....	5
8. Seznam příloh	5

Komentáře

(Tato směrnice neobsahuje žádné komentáře)



Podávání a vyřizování stížností pro sociální službu TERÉNNÍ PROGRAM

Datum platnosti od: 1. května 2025



1. Úvod

- a) Tato směrnice ruší vnitřní směrnici ředitele č. 04TP7 Podávání a vyřizování stížností, platnou od 1. ledna 2019.
- b) Směrnice upravuje pravidla pro sociální službu Terénní program (dále jen TP).
- c) Hlavním účelem sociální služby Terénní program je poskytování terénních sociálních služeb v souladu se zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů.
- d) Tato směrnice stanovuje pravidla pro podávání a vyřizování stížností osob na poskytování sociální služby Terénní program.

2. Informování o možnosti podávat stížnosti

- a) Každý uživatel je při uzavírání smlouvy o poskytnutí služby informován o možnosti podat stížnost, jakou formou stížnost podat, na koho je možno se obracet, kdo bude stížnost vyřizovat a jakým způsobem a o možnosti zvolit si zástupce pro podání a vyřizování stížnosti.
- b) Informace podává pracovník uživateli s ústním vysvětlením, nebo ústním přečtením s vysvětlením.
- c) Prokazatelné seznámení s touto směrnicí a porozumění, potvrzuje uživatel uzavřením smlouvy o poskytnutí služby.
- d) V případě aktualizace této směrnice, jsou všichni uživatelé se změnami seznámeni sociálním pracovníkem.

3. Podání stížnosti

- a) Stížnosti nejsou zaměstnanci vnímány negativně, ale berou je jako zpětnou vazbu ke zlepšení, k čemuž vedou i uživatelé služby.
- b) Stížnosti se podávají přímo řediteli. V případě jeho nepřítomnosti určenému zástupci.
- c) Uživatel nemusí mít pouze stížnost, může podat i podnět nebo připomínku, týkající se poskytování sociální služby.
- d) Stížnost může podat:
 - 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,
 - zaměstnanec poskytovatele sociálních služeb



Podávání a vyřizování stížností pro sociální službu TERÉNNÍ PROGRAM

Datum platnosti od: 1. května 2025



- e) Stížnost je možno podat ve lhůtě 1 roku ode dne, kdy nastala skutečnost, která je předmětem stížnosti.
- f) Stížnost je možno podat ústně osobně, telefonicky nebo písemně. Písemně lze stížnost podat také poštou adresovanou k rukám vedoucího služby, nebo vhodit do schránky důvěry, která je umístěna u vchodu do budovy na Opavské 26, Krnov.
- g) Schránku důvěry kontroluje a vybírá každé ráno v pracovní dny vedoucí služby, případně jeho zástupce.
- h) Písemná stížnost může být podána jménem stěžovatele, nebo anonymně.
- i) Podání stížnosti na ředitele:
 - V tomto případě stěžovatel kontaktuje nadřízeného ředitele, tj. oblastního ředitele, národního ředitele, nebo velitele Armády spásy. Kontakty jsou uvedeny v Příloze č. 1: "Nadřízené orgány a nezávislé instituce".

4. Vyřízení stížnosti

- a) Stížnosti vyřizuje vedoucí sociální služby do 30 kalendářních dnů ode dne, kdy mu byla doručena nebo od vyzvednutí ze schránky na stížnosti.
- b) Tuto lhůtu může poskytovatel v odůvodněných případech prodloužit o dalších 30 dnů. O prodloužení lhůty a důvodech jejího prodloužení je povinen informovat stěžovatele.
- c) Stížnosti na sociální pracovníky a vedoucí přímé práce vyřizuje zpravidla vedoucí sociální služby. Stížnosti na vedoucího sociální služby vyřizuje vždy ředitel.
- d) Před vyřízením stížnosti vedoucí služby kontaktuje stěžovatele, případně další zúčastněné osoby, prošetří souvislosti k tématu stížnosti, a učiní rozhodnutí o oprávněnosti stížnosti, a případně o nápravných opatřeních.
- e) Rozhodnutí o způsobu vyřízení stížnosti předá vedoucí sociální služby stěžovateli v písemné formě.
- f) V případě anonymní stížnosti, vyvěsí vedoucí sociální služby písemné rozhodnutí o způsobu vyřízení stížnosti na nástěnce Terénního programu, která je umístěna v přízemí v budově na Opavské 26. Rozhodnutí zde bude vyvěšeno po dobu 30 kalendářních dnů.

5. Odvolání při nespokojenosti s vyřízením stížnosti

- a) 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.
- b) Seznam nadřízených orgánů a nezávislých institucí je zveřejněn v Příloze č. 1: "Nadřízené orgány a nezávislé instituce".
- c) Stěžovatel má možnost nahlížet do dokumentace, kterou vede poskytovatel služby o stížnosti a pořizovat si z ní kopie nebo výpisy.



Podávání a vyřizování stížností pro sociální službu TERÉNNÍ PROGRAM

Datum platnosti od: 1. května 2025



6. Evidence a další zpracování stížností

- a) Každá stížnost je zapsána vedoucí sociálních služeb do protokolu o stížnosti/podnětu/připomínce, viz Příloha č. 2: "Protokol o stížnosti/podnětu/připomínce".
- b) Protokoly jsou číslovány způsobem: aktuální rok/01. Každý rok začíná od /01.
- c) Protokoly vyřízených stížností jsou archivovány v kanceláři vedoucího sociální služby.
- d) Stížnosti jsou 1x za rok vyhodnocovány a jsou součástí ročního hodnocení kvality sociální služby dle standardu č.15. Je zjišťováno, zda nedochází k opakování témat stížností, případně se v širším týmu zaměstnanců přehodnocují způsoby poskytování služeb apod.

7. Závěrečná ustanovení

- a) Zaměstnanci dbají na ochranu a bezpečnost stěžovatele. Řídí se při tom směrnicemi 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.
- b) Text této směrnice je přístupný všem zaměstnancům a všichni jsou s ním prokazatelně seznámeni.
- c) Účinnost směrnice je vyznačena na 1. straně tohoto dokumentu. V případě potřeby bude novelizována dříve.

8. Seznam příloh

Příloha č. 1 – 04TP7 *Nadřízené orgány a nezávislé instituce*

Příloha č. 2 – 04TP7 *Protokol o stížnosti/podnětu/připomínce*



Nařízení ředitele organizační jednotky

Číslo 04TP7

Podávání a vyřizování stížností pro sociální službu TERÉNNÍ PROGRAM

Datum platnosti od: 1. května 2025



ARMÁDA SPÁSY

Příloha č. 1 - 04TP7

Terénní program, Opavská 26, Krnov

NADŘÍZENÉ ORGÁNY A NEZÁVISLÉ INSTITUCE

**SLEDUJÍCÍ DODRŽOVÁNÍ LIDSKÝCH PRÁV, NA KTERÉ SE MŮŽE
STĚŽOVATEL
OBRÁTIT V PŘÍPADĚ NESPOKOJENOSTI S VYŘÍZENÍM STÍŽNOSTI**

1. Nadřízené orgány:

- **Armáda spásy v ČR:**
- **Oblastní ředitel:** Palackého 741/25, Ostrava – Moravská Ostrava a Přívoz, 702 00, tel.: 737 215 420
- **Národní ředitel:** Petržilkova 2565/23, Praha 5, 158 00, tel.: 773 770 224
- **Národní velitel:** Petržilkova 2565/23, Praha 5, 158 00, tel.: 251 106 424

2. Nezávislé instituce:

- **Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR**
Na Poříčním právu 1, Praha 2, 128 01, tel.: 221 922 664
- **Český helsinský výbor**
Ostrovského 253/3, Praha 5, 150 00, tel.: 220 515 188
- **Veřejný ochránce práv**
Údolní 39, Brno, 602 00, tel.: 542 542 111
- **Městský úřad Krnov**
Sociální odbor, Hlavní náměstí 1, Krnov, 794 01, tel.: 554 697 111



Nařízení ředitele organizační jednotky

Číslo 04TP7

**Podávání a vyřizování stížností
pro sociální službu
TERÉNNÍ PROGRAM**

Datum platnosti od: 1. května 2025



ARMÁDA SPÁSY

Příloha č. 2 - 04TP7

Terénní program, Opavská 26, Krnov

PROTOKOL O STÍŽNOSTI/PODNĚTU/PŘIPOMÍNCE

Číslo stížnosti:	Podáno dne:
Podavatel stížnosti:	
Stručný obsah stížnosti:	
Průběh vyřizování stížnosti:	
Rozhodnutí ředitele (vedoucí sociální služby):	
podpis ředitele (vedoucí sociální služby)	Ukončeno dne:
	Protokol založen dne: