



VNITŘNÍ SMĚRNICE ŘEDITELE k naplňování standardů
kvality sociálních služeb Armády spásy,
NÍZKOPRAHOVÉ ZAŘÍZENÍ PRO DĚTI A MLÁDEŽ
KAMARÁD KOPŘIVNICE

Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby

PREAMBULE:

Směrnice ředitele sociální služby Armády spásy, Nízkoprahového zařízení pro děti a mládež Kamarád jsou se všemi právy, povinnostmi a důsledky závazné pro zaměstnance sociální služby Armády spásy, Nízkoprahového zařízení pro děti a mládež Kamarád v rozsahu jejich stanovené odpovědnosti a pracovně právních vztahů k zaměstnavateli.

1. Podání stížnosti

Uživatel má právo si stěžovat na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby. O tomto jeho právu je uživatel informovaný při uzavírání smlouvy, pracovník jde s uživatelem ukázat, kde se schránka důvěry nachází a kde visí formuláře. O právu na podání stížnosti jsou uživatelé informováni i v průběhu klubů (praxe – v případě potřeby v průběhu poskytování sociální služby, např. u konfliktních situací na klubu, u sankce, je uživateli navrhnutá možnost si na řešení situace stěžovat, vyjádřit se, prostřednictvím schránky důvěry).

V prostorách sociální služby je umístěna schránka důvěry, která slouží ke vložení stížností, podnětů a připomínek.

Dobrá praxe – schránku důvěry mohou využít uživatelé také v případě, že se pracovníkovi stydí něco říct, chtějí se na něco zeptat, napsat, co je trápí, ale neví, jak to říct, lze anonymně i pod jménem, přezdívkou. Postup odpovědi je stejný, jako u stížnosti, případně proběhne domluva na odpověď jiným vhodným způsobem, volí si uživatel.

2. Informace o podání stížnosti

Poskytovatel sociální služby má povinnost zveřejnit pravidla pro podávání stížností. Tato pravidla jsou uvedena:

- na internetových stránkách <https://www.armadaspasy.cz/sluzby/nizkoprahove-zarizeni-pro-deti-a-mladez-kamarad/>
- V sociální službě u schránky důvěry
- V registru poskytovatelů sociálních služeb

Informační leták o tom, jak stížnost podat, je zpracován srozumitelně vzhledem k cílové skupině a je vyvěšený na herně a u schránky důvěry.

Formuláře k zapsání stížnosti jsou viditelně vyvěšeny u schránky důvěry.



Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby

3. Lhůta podání stížnosti

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.

4. Kdo může podat stížnost

Zástupce podání stížnosti

V zájmu uživatele je k podání stížnosti oprávněn kdokoli, nejen uživatel/ka.

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

5. Vyřízení stížnosti

Stížnosti jsou předány vedoucí přímé práce k vyřízení. V případě, že se stížnost týká jeho, stížnost řeší vedoucí sociální služby, pokud se týká jeho osoby, řeší ředitel sociální služby.

Zaměstnanci sociální služby Nízkoprahové zařízení pro děti a mládež Kamarád dbají na ochranu a bezpečnost stěžovatele. Řídí se Směrnicí velitele Armády spásy [SNV-O-03 K zabezpečení osobních dat](#). Všichni zúčastnění zaměstnanci zachovávají mlčenlivost o osobách i skutečnostech, kterých se stížností dotýkají. Porušení této mlčenlivosti je vnímáno jako hrubé porušení pracovní kázně.

Lhůta vyřízení stížnosti



Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby

Lhůta pro vyřízení stížnosti je 30 dní, 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.

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 práce a sociálních věcí o prověření vyřízení této stížnosti; v žádosti stěžovatel uvede důvod, proč žádá o prověření vyřízení stížnosti. O této možnosti je stěžovatel informován tím, kdo stížnost vyřizuje.

Pokud to umožňuje povaha připomínky nebo stížnosti, řeší se tato připomínka nebo stížnost v co nejkratším čase.

6. Způsob vyřízení stížnosti

Poskytovatel je povinen písemně informovat stěžovatele o způsobu vyřízení stížnosti. Poskytovatel má k tomuto připravené formuláře.

Právo na podání anonymní stížnosti

Pokud se jedná o stížnost anonymní vhozenou do schránky důvěry na herně, je písemná odpověď vyvěšená na označené nástěnce k tomu určené, ta je umístěná na nástěnce u schránky důvěry. Stěžovateli je jeho právo podat stížnost anonymně srozumitelným způsobem vysvětleno při uzavírání smlouvy.

Pokud se jedná o anonymní stížnost vhozenou do venkovní schránky, bude výsledek vyřízení stížnosti zveřejněn písemně v prosklené vitrině poskytovatele sociální služby umístěné u Městského úřadu města Kopřivnice. O zveřejnění výsledku vyřízení stížnosti rozhoduje odpovědná osoba s ohledem na obsah stížnosti. Pokud je obsah citlivějšího charakteru a mohlo by dojít k poškození zúčastněných stran, je výsledek vyřízení stížnosti uložen v kanceláři vedoucí přímé práce sociální služby a předložen na vyžádání.

V případě podepsané stížnosti je odpověď stěžovateli předána písemně. U uživatelů služby je v případě potřeby doplněno ústně s vysvětlením s ohledem na specifika cílové skupiny.

7. Výběr schránky důvěry

Schránka se vybírá každé pondělí, za přítomnosti dvou pracovníků.



Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby

Výběry schránky důvěry jsou zaznamenávány do sešitu „*Záznam výběru schránky důvěry*“, který je umístěný v kanceláři pracovníků. Je zde uvedeno datum, počet vhozených stížností, jména pracovníků, kteří schránku vybírali a jejich podpisy.

8. Místo pro podání stížnosti pro veřejnost

Na budově ze strany hlavního vchodu sociální služby je umístěna poštovní schránka, označená názvem organizace a „*Schránka stížnosti*“ kam může vhadzovat stížnosti, podněty a připomínky široká veřejnost, třetí osoba, která zastupuje uživatele či další osoby.

9. Forma a obsah stížnosti

Stížnost je možné podat:

- ústně (formuláře u schránky důvěry uvnitř budovy)
- písemně (formuláře u schránky důvěry, případně jakýkoli papír (z praxe – cílová skupina často využívá dostupný papír na kreslení volně dostupný na herně)
- osobním doručením nebo poštou na adresu Francouzská 1181, 742 21 Kopřivnice (označená *Schránka stížností* – poštovní schránka na budově)
- elektronicky
- anonymně (bez podpisu)

Forma stížnosti

Připomínka je názor k již stanoveným pravidlům a podmínkám v zařízení.

Podnět je návrh na zlepšení nebo upravení podmínek, pravidel, průběhu služby.

Stížnost je upozornění na nespravedlnost, porušení práv nebo možné poškození zájmu uživatele v rámci stanovených pravidel a podmínek v sociální službě.

Připomínku, podnět nebo stížnost lze předat **sociálním pracovníkům v zařízení**.

Pro písemnou formu stížnosti mají pracovníci připravené formuláře viditelně umístěné u schránky důvěry. Jsou zpracovány tak, aby byly pro cílovou skupinu srozumitelné, s obrázky. V případě potřeby pracovník dopomáhá (z praxe – uživatelé se zeptají, jak to funguje, chtějí něco napsat, pracovník dopomáhá, vysvětluje možnosti, přečte formulář, do zapisování nijak nezasahuje, nenavádí uživatele, nabízí možnost zapsat a uživatel diktuje, poskytne diskrétní prostor bokem od ostatních – kontaktní místnost, aby byla zaručena anonymita a bezpečný prostor).



Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby

Pokud podává uživatel stížnost **ústní formou**, pracovník stížnost zapisuje do připraveného formuláře.

10. Evidence stížností a způsobu jejich vyřízení

Poskytovatel sociální služby je povinen vést písemnou evidenci podaných stížností a způsobu jejich vyřízení. Stížnosti, podněty a připomínky k poskytování sociální služby a dokumentace o jejich vyřízení jsou uloženy v *Knize stížností* v kanceláři pracovníků.

Stěžovatel má právo do dokumentace, která je o stížnosti vedená, nahlížet a může z ní pořizovat kopie nebo výpisy. O tomto jeho právu je uživatel informován při uzavírání smlouvy o poskytování sociální služby.

V případě, že je stížnost, podmínka, či připomínka označená jménem uživatele, řešení situace je zaznamenáno v elektronickém programu NPV v jeho kartě.

Vedoucí přímé práce analyzuje stížnosti a připomínky pro hodnocení kvality sociální služby v rámci Metodického postupu č. 28 a Vnitřní směrnice kvality č. 15 vždy jednou za rok.

Výstup z analýzy stížností je také součástí výroční zprávy sociální služby a pracovníci jsou s ním seznámeni na hodnotící poradě.

Pracovníci jsou si vědomí, že podněty a stížnosti slouží k rozvoji kvality služby, pracovníci se podněty k poskytování služby zabývají také na týmových poradách v průběhu roku, odpovědi na stížnosti a situace, které stížnost či podnět vyvolaly konzultují v týmu, v případě potřeby s vedoucím sociální služby.

1. Odvolání

Uživatel/ka má právo podat písemné odvolání proti vyřízení stížnosti, pokud není se stávajícím vyřízením spokojen/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 práce a sociálních věcí o prověření vyřízení této stížnosti; v žádosti stěžovatel uvede důvod, proč žádá o prověření vyřízení stížnosti. O této možnosti je stěžovatel informován tím, kdo stížnost vyřizuje.



VNITŘNÍ SMĚRNICE ŘEDITELE k naplňování standardů
kvality sociálních služeb Armády spásy,
NÍZKOPRAHOVÉ ZAŘÍZENÍ PRO DĚTI A MLÁDEŽ
KAMARÁD KOPŘIVNICE

Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby

Ministerstvo práce a sociálních věcí

Na Poříčním právu 1/376

128 01 Praha 2

Telefon: +420950191111

Datová schránka: sc9aavg

IČ: 00 55 10 23

Národní velitel Armády spásy v České republice, z.s.

Mjr. Richard Wilfred Erick De Vree

Ústředí Armády spásy

Petržilkova 2565/23

158 00 Praha Stodůlky

Kancelář veřejného ochránce práv (ombudsman):

Údolní 39

602 00 Brno

Jak se na ombudsmana obrátit:

- formou obyčejného dopisu zaslaného poštou nebo osobně odevzdaného
- prostřednictvím interaktivního formuláře, který je potřeba podle návodu vyplnit (portal.ochrance.cz)
- prostřednictvím e-mailu zaslaného na adresu podatelna@ochrance.cz
- deti@ochrance.cz - tento email je určen pouze dětem a náctiletým
- osobně na adrese veřejného ochránce práv
- Telefonicky: 542 542 888

Pomoc veřejného ochránce práv (ombudsmana) je bezplatná.

Český helsinský výbor

Štefánikova 21

150 00 Praha 5

Občanská poradna v Kopřivnici

Štefánikova 1163, Kopřivnice, 742 21

Tel: 556 879 634

E-mail: obcanskaporadna@czp-msk.cz, opnj@czp-msk.cz

Web: www.czp-msk.cz