



Srdce Bohu,
ruce lidem

Armáda spásy v České republice, z. s.
Nízkoprahové zařízení pro děti a mládež
Slovenského národního povstání 805/2, 736 01 Havířov - Šumbark
Česká republika
IČ: 406 13 411
www.armadaspasy.cz

SQ/NZDM/07/v.6/Pravidla pro podávání stížností, podnětů a připomínek

Platnost od 1. 3. 2025

Schválila Martina Potyšová, vedoucí sociální služby, dne 1. 3. 2025

Definice pojmů

Stížnost - vyjádření nespokojenosti s kvalitou nebo způsobem poskytování služby, či s jednáním nebo přístupem zaměstnanců, které vyžaduje písemnou odezvu. Stížnost je upozornění na újmu a na porušení práv stěžovatele.

Podnět – návrhy na zlepšení nebo upravení podmínek. Je to také vyjádření nápadu, myšlenky, námětu nebo i konstruktivní kritika nad rámec běžné kvality.

Připomínka – názor k již stanoveným pravidlům a podmínkám v NZDM.

Pochvala - vyjádření spokojenosti s podmínkami, programem, pracovníky v NZDM (u dětí, které ještě neumí psát vyjádření prostřednictvím obrázku).

Stížnost mohou podat tyto osoby (dále jen stěžovatel):

- 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 sociální služby.

Stěžovatel si může stěžovat na kvalitu nebo způsob poskytované služby (zázemí služby, aktivity v rámci služby, zaměstnance) a to ve lhůtě 1 roku ode dne, kdy se záležitost, na kterou si stěžují, stala.

Doporučení: Stížnost na konkrétního zaměstnance je nejlépe směřovat na jeho přímého nadřízeného.

O možnostech podat stížnost informujeme zájemce o službu při uzavírání smlouvy a následně uživatele v průběhu služby. Stížnost může být adresná nebo anonymní.

Formy podání

Ústní - kterémukoli zaměstnanci služby, který provede záznam do evidenčního listu (včetně telefonického rozhovoru).

Písemná – dopis může vhodit do schránky důvěry umístěné v průchozí chodbě u WC nebo podat kterémukoli zaměstnanci služby, popř. zaslat poštou na adresu služby. Zaměstnanec, který písemnost převzal ji zaznamená do evidenčního listu. Schránku důvěry vybírá pověřený sociální pracovník za přítomnosti kolegy (svědka) každý první pracovní den v týdnu.

Elektronická – kterémukoli zaměstnanci služby, který provede záznam do evidenčního listu.

Pravidla vyřizování stížností, podnětů a připomínek

1 . Zápis zaměstnance do evidenčního listu.

- a. Zaměstnanec označí, zda se jedná o stížnost, podnět nebo připomínku, popř. pochvalu
- b. Zaměstnanec vyplní další náležitosti formuláře.
 - i. Datum podání.
 - ii. Jméno osoby, popř. označí kolonku anonymní.
 - iii. Obsah (přesnou formulaci osoby).

2. Stížnost zaměstnanec předá vedoucímu sociální služby k vyřízení.

3. Připomínky a podněty jsou řešeny na nejbližší společné poradě týmu, včetně sdělení pochval.

4 . Stížnost se vyřizuje v nejbližší možné době, nejdéle však do 30 dní ode dne, kdy byla stížnost doručena (v případě anonymní stížnosti ode dne jejího vyzvednutí ze schránky důvěry), v odůvodněných případech může být lhůta prodloužena o dalších 30 dnů, (např. zaměstnanec je v dočasné pracovní neschopnosti) nebo tomu brání jiné provozní důvody. Stěžovatel je o prodloužení lhůty a důvodu prodloužení informován.

5. Stížnost se posuzuje nestranně a nezávisle a důsledně chráníme práva a oprávněné zájmy stěžovatele.

6. Vedoucí sociální služby prověřuje oprávněnost stížnosti, zjišťuje relevantní informace (rozhovor se svědky, studium dokumentace, ...).

7. Vedoucí sociální služby zaznamená do evidenčního listu

a. Řešení

b. Datum vyřešení

c. Podpis

8. Vyplněný evidenční list uloží vedoucí sociální služby do šanonu „Stížnosti“ popř. také s potřebnými přílohami.

9. Písemný záznam o výsledku řešení stížnosti je stěžovateli předán osobně nebo písemně (poštou, e-mailem), je-li stěžovatel znám. V případě anonymního stěžovatele je výsledek stížnosti vyvěšen na nástěnce u schránky důvěry po dobu 14 dní. Poté ji vedoucí sociální služby uloží do šanonu „Stížnosti“.

10. Je-li stížnost opodstatněná vedoucí sociální služby pošle nebo sdělí s výsledkem stížnosti také omluvu.

11. Stěžovatel může nahlížet do dokumentace vedené k jeho stížnosti a pořizovat z ní kopie nebo výpisy.

12. Vedoucí sociální služby provádí jednou ročně analýzu stížností v rámci hodnocení sociální služby.

V případech důvodných stížností na zaměstnance se posuzuje míra a závažnost pochybení a četnost stížností na jeho osobu. Dle toho vedoucí stanoví výši sankce od ústního napomenutí, přes písemné napomenutí ředitele organizační jednotky. Jako způsob odstranění nedostatků zaměstnance (dle druhu pochybení) může vedoucí sociální služby navrhnout supervizi, popř. tematické školení.

Odvolání se proti vyřízení stížnosti

Pokud stěžovatel nesouhlasí s vyřízením stížnosti nebo pokud stížnost nebyla vyřízena ve stanovené lhůtě, může ve lhůtě 60 dnů ode dne doručení informace o způsobu vyřízení nebo od uplynutí stanovené lhůty požádat ministerstvo o přezkoumání vyřízení stížnosti. V žádosti musí stěžovatel uvést důvod, proč žádá o přezkoumání.

MPSV ČR

Na Poříčním právu 1/376, 128 00 Praha 2

Email: posta@mpsv.cz

Datová schránka: sc9aavg

Stěžovatel má možnost stěžovat si také na další nadřízené a nezávislé instituce.

Ředitelství organizační jednotky

Adresa: Dvořákova 21, 736 01 Havířov–Město

marek.blahut@armadaspasy.cz

Oblastní ředitelství

Adresa: Oblastní ředitelství Armády spásy, Palackého 741/25, 70200 Ostrava – Přívoz
jana.plackova@armadaspasy.cz

Národní velitel Armády spásy

Adresa: Ústředí Armády spásy, Petržilkova 2565/23, 15800 Praha 5
jan.krupa@armadaspasy.cz

Moravskoslezský kraj

Adresa: 28. října 2771/17, 702 00 Ostrava
posta@msk.cz

nebo také u nezávislého orgánu

Veřejný obhájce práv

Adresa: Údolní 39, 60200 Brno
podatelna@ochrance.cz