



Srdce Bohu,
ruce lidem

Armáda spásy v České republice, z. s.
Terénní program
Obránců míru 619/3
736 01 Havířov-Šumbark
Česká republika
IČ: 406 13 411

Platnost od: 1.3.2025
Vydání č.: 3
Určeno pro: všechny zaměstnance služby
Vypracoval: B. Papuga
Schválil: M. Potyšová
SQ/PB/07/v.3/Stížnosti

VNITŘNÍ SMĚRNICE KE STANDARDU Č. 7

STÍŽNOSTI NA KVALITU NEBO ZPŮSOB POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY

- I. Podávání stížnosti
- II. Kam se obrátit se stížností
- III. Vyřizování stížnosti
- IV. Odvolání se proti vyřízené stížnosti
- V. Pracovní postup

Obecná ustanovení

a) S tímto dokumentem musí být prokazatelně seznámeni všichni pracovníci služby. Seznam proškolených je archivován u vedoucího.

b) Jakékoli porušení této směrnice bude považováno za nedodržení pracovní kázně. Toto nedodržení bude posuzováno v souladu s pracovněprávními předpisy ČR a směrnicemi AS.

Úvod

Uživatel a další osoby uvedené níže, mají právo si stěžovat, vyjádřit nespokojenost s kvalitou nebo způsobem poskytování sociální služby. Sociální pracovník informuje o možnosti podání stížnosti, podnětu a připomínky zájemce při uzavírání Smlouvy a následně uživatele po celou dobu poskytování služby. Vnitřní směrnice je vyvěšena na nástěnce v chodbě zázemí Terénního programu. Informace k podávání stížností jsou také zveřejněny na webových stránkách organizace a v Registru poskytovatelů sociálních služeb. Zkrácená forma podávání stížnosti, podnětů je vyvěšena u schránky důvěry.

Uživatel může dále podat:

- Připomínku – upozornění na něco, co se neřešilo, upozornění na něco, co se nelíbí.
- Podnět – jedná se o nápad, námět, myšlenku.
- Pochvalu - vyjádření spokojenosti s kvalitou nebo způsobem poskytované služby.

I. Podávání stížnosti

Kdo může podat stížnost (dále jen stěžovatel):

- uživatel nebo bývalý uživatel sociální služby,
- zákonný zástupce, opatrovník nebo podpůrce uživatele/bývalého uživatele, sociální služby,
- osoba blízká, nemůže-li stížnost podat uživatel/bývalý uživatel sociální služby, s ohledem na svůj zdravotní stav nebo proto, že zemřel,
- osoba zmocněná uživatelem/bývalým uživatelem,
- člen domácnosti uživatele/bývalého uživatele na základě plné moci,
- zaměstnanec poskytovatele sociální služby.

Formy:

- Adresná – stěžovatel je znám.
- Anonymní – stěžovatel chce zůstat v anonymitě.

Způsoby podání:

- Ústní - osobně nebo telefonicky.
- Písemný – na libovolný papír nebo na formulář (Evidenční list – příloha č. 2) nebo prostřednictvím e-mailu.

II. Kam se obrátit se stížností

Stěžovatel může předat/poslat stížnost kterémukoliv pracovníkovi služby. Kontakty na pracovníky jsou předány při prvním jednání se zájemcem o sociální službu. Stížnost může být podána ve lhůtě 1 roku ode dne, kdy se záležitost, na kterou si stěžuje stala.

Stěžovatel může podat stížnost, připomínku či podnět do schránky důvěry, která je vyvěšena na chodbě v přízemí sídla služby na ul. Obránců míru 3/619, Havířov - Šumbark.

Zjednodušená forma podání stížnosti je vyvěšena nad schránkou důvěry.

III. Vyřizování stížnosti

Stížnosti vyřizuje vedoucí sociální služby. V jeho nepřítomnosti (delší než jeden týden) řeší stížnosti zástupce vedoucího. Lhůta pro vyřízení stížnosti je 30 dní. V odůvodněných případech může být lhůta prodloužena o dalších 30 dní, např. pokud nejsou k dispozici prostředky nebo schopnosti k tomu, aby mohla být stížnost vyřízena včas (např. dočasná pracovní neschopnost) nebo tomu brání jiné provozní důvody. Stěžovatel je o prodloužení lhůty a důvodu prodloužení informován. Stěžovatel má právo nahlížet do dokumentace vedené ohledně stížnosti a pořizovat z ní kopie nebo výpisy. Dokumentace ke stížnostem je uložena v kanceláři vedoucí sociální služby v uzamykatelné skříni.

- Schránka důvěry – vybírá pověřený pracovník za přítomnosti kolegy (svědka) každý první pracovní den v týdnu. Pracovníci, kteří vybrali schránku důvěry provedou zápis do tabulky Vyzvedávání obsahu schránky (viz. příloha č. 1). Jestliže ze Schránky důvěry vyzvednou jakýkoliv finanční obnos – neprodleně jej předají vedoucímu sociální služby.
- Písemná stížnost – pracovník, jenž obdržel písemnou stížnost (vč. e-mailové), provede zápis do Evidenčního listu (viz, příloha č. 2).
- Ústní stížnost – pracovník, kterému byla sdělena ústní stížnost, provede zápis do Evidenčního listu (viz, příloha č. 2).

Formulář (Evidenční list) pro podávání a vyřizování stížností je k dispozici v každé kanceláři pracovníků služby. Jakmile pracovník provede zápis do příslušné evidence, neprodleně předá stížnost vedoucímu sociální služby k vyřízení. Připomínky, podněty nebo pochvaly se řeší na nejbližší společné poradě týmu.

Vedoucí sociální služby prověřuje oprávněnost stížnosti, zjišťuje relevantní informace (rozhovor se svědky, studium dokumentace, ...) a výsledek stížnosti zaznamená do Evidenčního listu (viz, příloha č. 2).

Pokud se jedná o adresnou stížnost, je stěžovateli předán/zaslán písemný záznam o výsledku řešení stížnosti.

Pokud se jedná o anonymní stížnost, je písemné vyrozumění vyvěšeno na nástěnce v předsíni Terénního programu na adrese Obránců míru 619/3, 2. patro, a to po dobu 14 dní od doby vyvěšení.

Pokud je stížnost oprávněná, spolu s výsledkem stížnosti, sdělí/zašle/vyvěsí vedoucí sociální služby také omluvu.

Vedoucí sociální služby jednou ročně analyzuje stížnosti v rámci hodnocení sociální služby.

Stížnost na zaměstnance je nejlépe podat jeho přímému nadřízenému.

V případech důvodných stížností na zaměstnance se posuzuje míra a závažnost pochybení a četnost stížností na jeho osobu. Dle toho jeho nadřízený 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 nebo snížení pohyblivé složky mzdy.

IV. 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

V. Pracovní postup

1. Pracovník, který převzal stížnost, připomínku, podnět nebo pochvalu, provede zápis do Evidenčního list (viz. Příloha č. 2)
2. V evidenčním listu zaznačí, zda se jedná o stížnost, připomínku, podnět nebo pochvalu.
3. Pracovník vyplní další náležitosti formuláře:
 - a. Datum podání
 - b. Jméno osoby, popř. označí kolonku anonymní
 - c. Obsah (přesnou formulaci)
4. Stížnost pracovník předá neprodleně vedoucí sociální služby k vyřízení.
5. Připomínky a podněty jsou řešeny na nejbližší poradě týmu, včetně sdělení pochval a výsledek je zaznamenán v zápisu z porady.
6. Vedoucí sociální služby (dále jen VSS) prověřuje oprávněnost stížnosti.
7. VSS zaznamená do evidenčního listu
 - a. Řešení
 - b. Datum vyřešení
 - c. Podpis
8. VSS výsledek řešení stížnosti oznámí stěžovateli.
9. VSS evidenční list uloží do šanonu „Stížnosti“ včetně případných příloh.
10. VSS provede jednou za rok analýzu stížností a připomínek v rámci hodnocení sociální služby.