



**Armáda spásy, Centrum sociálních služeb Josefa Korbela,
Mlýnská 316/25, 602 00 Brno
Terénní programy**

**SMĚRNICE ŘEDITELE ORGANIZAČNÍ JEDNOTKY
CENTRA SOCIÁLNÍCH SLUŽEB**

PRAVIDLA PRO PODÁVÁNÍ PODNĚTŮ, DOTAZŮ A STÍŽNOSTÍ

Číslo SQ 7a-c

Platnost od: 1. 3. 2025

28. 2. 2025

Datum

Podpis ředitele

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:

Každý uživatel služby má právo vznášet podněty, připomínky a stížnosti týkající se kvality poskytování služeb, způsobu jednání a přístupu pracovníků zařízení k řešení jejich problémů, nebo na jednání jiného uživatele. Podněty, připomínky a stížnosti považuje poskytovatel za podnětný příspěvek ke zlepšení poskytované služby tak, aby byla služba více přizpůsobena požadavkům uživatelů.



**Armáda spásy, Centrum sociálních služeb Josefa Korbela,
Mlýnská 316/25, 602 00 Brno
Terénní programy**

Obsah

1	Definice pojmů.....	2
2	Specifika pro podávání stížností v Terénním programu	3
3	Pravidla pro podávání, evidenci a vyřizování připomínek, podnětů a stížností 3	
3.1	Podávání a evidence připomínek a podnětů	3
3.2	Podávání a evidence stížností.....	3
3.3	Možnosti podání stížnosti v terénu	4
3.4	Ústní stížnost	4
3.5	Písemná stížnost	4
	Komu je možné stížnost podat	5
4	Vyřízení stížnosti, nápravná opatření	5
4.1	Odpověď na stížnost	5
4.2	Nápravná opatření	6
5	Postup analyzování připomínek, podnětů a stížností	6
6	Schránka na stížnosti.....	6
7	Seznam nadřízených a nezávislých orgánů.....	7

1 Definice pojmů

- **Dotaz, připomínka:** Záležitost, kterou lze okamžitě vyřešit. Je vyřešena bez větších komplikací na místě. Osoba, která dotaz podává, se může obrátit přímo na terénního sociálního pracovníka nebo terénního pracovníka, který na tento dotaz odpoví. Pokud není kompetentní k odpovědi, předá dotaz příslušnému 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 lze podat u terénního sociálního pracovníka nebo terénního pracovníka, který tento podnět předá kompetentnímu pracovníkovi. 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. Obecně lze stížnost podat u službu konajícího PvSS (pracovníka v soc. službách), 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. Pokud to situace vyžaduje sociální pracovník je v roli mediátora, popřípadě je způsob řešení neshod mezi uživateli řešen na sociální poradě.



**Armáda spásy, Centrum sociálních služeb Josefa Korbela,
Mlýnská 316/25, 602 00 Brno
Terénní programy**

Ve výše uvedeném kontextu neshod mezi uživateli, může být stížnost na způsob poskytování sociální služby podaná ze strany uživatele: Např. „zaměstnanec neřešil moji stížnost, když jsem mu říkal, že mě okradli v parku Pepa s Lubošem. Zaměstnanec tuto situaci bagatelizoval, stěžujete si pořád na někoho a něco“. Tato situace je již předmětem stížnosti na způsob poskytování sociální služby.

2 Specifika pro podávání stížností v Terénním programu

Specifika terénní sociální služby vyžadují zvláštní pravidla pro podávání připomínek, podnětů a stížností. Tato specifika mají značně určující vliv na možnosti podávání připomínek, podnětů a stížností v terénu a na jejich vyřizování. Jsou to především:

- Rozsah kontaktu s uživatelem, ten může trvat jen krátký okamžik.
- Anonymita - zaměstnanec musí ctít právo uživatele na anonymitu, ale zároveň dostát jeho právu podat stížnost, pak může být obtížné uživatele informovat o jejím vyřízení.
- Nepředvídatelnost četnosti setkání a náhodnost místa setkání. Zaměstnanec nemá jistotu kde, kdy a zda se vůbec s uživatelem znovu setká.
- Informace, které jsou předmětem stížnosti, mohou být velmi těžko ověřitelné.
- Událost, která je předmětem stížnosti, se mohla stát velmi dávno.

Přes výše uvedené okolnosti je nutné zachovat pro uživatele Terénního programu možnost podat připomínku, podnět nebo stížnost na poskytovanou službu.

3 Pravidla pro podávání, evidenci a vyřizování připomínek, podnětů a stížností

3.1 Podávání a evidence připomínek a podnětů

- Uživatel může sdělit připomínku nebo podnět přímo pracovníkovi v terénu, Pokud se stížnost týká kvality poskytované služby, zapíše ji do záznamu o terénní práci a předá vedoucí přímé práce.

3.2 Podávání a evidence stížností

- 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,



***Armáda spásy, Centrum sociálních služeb Josefa Korbela,
Mlýnská 316/25, 602 00 Brno
Terénní programy***

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

- Pracovník v terénu se uživatele podrobně doptává na okolnosti události, jež je předmětem stížnosti a ověřuje tak, zda se událost skutečně týká poskytované služby nebo zaměstnanců Armády spásy.

3.3 Možnosti podání stížnosti v terénu

- 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, již se stížnost týká, a která není zároveň stěžovatelem, na újmu.
- Uživatel může podat stížnost standardním způsobem při návštěvě zařízení např. na NDC. Podle těchto pravidel je s ní pak nakládáno. O této možnosti podání stížnosti je uživatel pracovníkem v terénu informován.
- Uživatel může sdělit stížnost přímo pracovníkovi v terénu, který, pokud je to možné, stížnost na místě prošetří. O této ústní stížnosti pak pracovník vyhotoví záznam, se kterým seznámí stěžovatele (zda odpovídá podané stížnosti).
- Uživatel může podat písemnou stížnost. Bude-li si to uživatel přát, bude mu pracovník nápomocný při sepsování.

3.4 Ústní stížnost

- Terénní sociální pracovník a terénní pracovník je povinen učinit písemný zápis do formuláře viz příloha č. 1 (formulář Ústní stížnost).
- Písemný zápis zaměstnanec předá v co nejkratším termínu vedoucímu přímé práce, který bude stížnost řešit.
- Pokud je stížnost na vedoucího přímé práce, předává se stížnost řediteli organizační jednotky.
- Pokud je stížnost na ředitele organizační jednotky, předává ji vedoucí přímé práce oblastnímu řediteli.

3.5 Písemná stížnost

- Písemná stížnost může být předána přímo zaměstnanci, podána poštou, mailem nebo vhozením do schránky stížností, která je umístěna v prostoru NDC.
- Každý zaměstnanec, který převezme písemnou stížnost, je povinen učinit písemný zápis do formuláře viz příloha č. 2 (formulář Písemná stížnost) a přiloží písemnou stížnost uživatele.
- Písemný zápis zaměstnanec předá v co nejkratším termínu vedoucímu přímé práce.
- Pokud je stížnost na vedoucího přímé práce, předává se stížnost řediteli



***Armáda spásy, Centrum sociálních služeb Josefa Korbela,
Mlýnská 316/25, 602 00 Brno
Terénní programy***

organizační jednotky.

- Pokud je stížnost na ředitele organizační jednotky, předává ji vedoucí přímé práce oblastnímu řediteli.
- Písemné i ústní stížnosti mohou být **anonymní**.

Komu je možné stížnost podat

- Příslušnému terénnímu sociálnímu pracovníkovi a terénnímu pracovníkovi.
- Vedoucímu přímé práce.
- Řediteli organizační jednotky.

4 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 a

d) umožnit stěžovateli nahlížet do dokumentace, kterou vede o stížnosti, a pořizovat z ní kopie nebo výpisy.

5 Vyřízení stížnosti, nápravná opatření

5.1 Odpověď na stížnost

Pracovník v terénu se s uživatelem dohodne na místě a času předání odpovědi. Tento údaj je zapsán do formuláře stížnosti. Pokud pracovník uživatele ve smluvený čas na smluveném místě nezastihne, bude odpověď po dobu dalších 30 dnů k vyzvednutí u vedoucí přímé práce. Podaří-li se uživateli předat odpověď na stížnost, učiní zaměstnanec do druhého vyhotovení zápis o předání a podepíše se (např. uživatel převzal dne, podpis zaměstnance), podpis uživatele o převzetí není z důvodu zachování anonymity vyžadován. Druhé vyhotovení písemné odpovědi je posléze založeno do „evidence stížností“ u vedoucí přímé práce, rovněž i odpovědi, které se nepodařilo předat. O těchto možnostech a pravidlech je uživatel podrobně informován.

Nesouhlasí-li stěžovatel s vyřízením stížnosti podle 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.



5.2 Nápravná opatření

- Pokud se prokáže, že je stížnost ze strany uživatele neoprávněná je vhodná omluva.
- Pokud se prokáže, že míra zavinění je na straně zaměstnance (bagatelizace stížnosti, nevyřešení stížnosti v termínu), je nutná omluva příslušnému uživateli. V případě opakovaného porušení následuje ústní napomenutí nebo písemné napomenutí.

6 Postup analyzování připomínek, podnětů a stížností

Ředitel organizační jednotky zařízení minimálně 1 x za rok provádí analýzu připomínek, podnětů a stížností. Obsahem analýzy jsou kvantitativní údaje o počtu podaných stížností (podnětů a připomínek) a jejich kategorie (oprávněná, neoprávněná, nelze stanovit a anonymní), dále kdo řešil a odpovídal na stížnosti. Analýza obsahuje také textovou část, ve které jsou v obecné rovině podstatné informace o stížnostech, připomínkách a podnětech. Výstupem analýzy jsou závěry směřující ke zkvalitňování služby. Tyto závěry jsou probrány v příslušném pracovním týmu a stanoveny cíle pro následující období. S možností podávání stížností jsou seznámeni uživatelé prostřednictvím terénního sociálního pracovníka při uzavírání ústní smlouvy. Zaměstnanci dbají na ochranu a bezpečnost stěžovatele. Všichni zúčastnění zaměstnanci zachovávají mlčenlivost o osobách i skutečnostech, kterých se stížnost dotýká. Porušení pravidla mlčenlivosti je vnímáno jako hrubé porušení pracovní kázně.

7 Schránka na stížnosti

- Je umístěna v prostorách objektu Centra sociálních služeb Josefa Korbela na nízkoprahovém denním centru. Schránku kontrolují vedoucí sociální služby a vedoucí přímé práce vždy jednou týdně.
- Zaměstnanec kompetentní k řešení stížnosti vyslechne všechny zúčastněné strany (pokud je to možné).
- Na základě zjištěných informací udělá rozhodnutí.
- Své rozhodnutí sdělí zúčastněným stranám a o rozhodnutí učiní písemný záznam.
- Písemný záznam je předán stěžovateli oproti podpisu (pokud je přítomen). V případě anonymní stížnosti je rozhodnutí vyvěšeno na nástěnce po dobu 30 dnů.
- Stížnost je řešena ihned, nejpozději do 30 dnů. V případě, že stížnost není v tomto termínu možno vyřešit, je o prodloužené době stěžovatel informován (pokud je to možné).



***Armáda spásy, Centrum sociálních služeb Josefa Korbela,
Mlýnská 316/25, 602 00 Brno
Terénní programy***

- Stížnosti jsou uloženy a jednou ročně je prováděna analýza stížností, za kterou zodpovídá ředitel organizační jednotky.
- V případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti se uživatel může obrátit (odvolat) k nadřízenému orgánu (národnímu řediteli rezidenčních sociálních služeb). Obrátit se může také na nezávislý orgán (Veřejný ochránce práv, Český helsinský výbor). Ředitel organizační jednotky je na požádání nápomocen při zprostředkování kontaktu.

8 Závěrečné ustanovení

Ředitel organizační jednotky a vedoucí přímé práce odpovídají za to, že tento dokument je pro zaměstnance veřejně přístupný na společném uložišti. Směrnice ředitele organizační jednotky nabývá účinnost dnem vydání.

9 SEZNAM NADŘÍZENÝCH NEBO NEZÁVISLÝCH ORGÁNŮ,

Pokud nejste spokojeni s vyřízením stížnosti, můžete se obrátit na:

NADŘÍZENÉ ORGÁNY

- **na 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
- **na národního ředitele sociální služeb**
Armáda spásy v České republice, z.s.
Jan František Krupa
sídlo: Petržilkova 2565/23, 158 00 Praha 5
email: jan.krupa@armadaspasy.cz
Tel: 737 215 424



***Armáda spásy, Centrum sociálních služeb Josefa Korbela,
Mlýnská 316/25, 602 00 Brno
Terénní programy***

NEZÁVISLÉ ORGÁNY

- **na občanskou poradnu:**

Občanská poradna
Anenská 10
602 00 Brno
Tel.: 545 241 828

- **na Ministerstvo práce a sociálních věcí:**

MPSV ČR
Na Poříčním právu 1/376
128 01 Praha 2
tel.: 950 191 111
e-mail: posta@mpsv.cz

- **na veřejného ochránce práv (ombudsman):**

Veřejný ochránce práv
Údolní 39
602 00 Brno
tel.: 542 542 111
e-mail: kancelar@ochrance.cz