



Armáda spásy v České republice, z.s.
Centrum sociálních služeb
NÍZKOPRAHOVÉ DENNÍ CENTRUM
Vikýřovická 1495, 787 01 Šumperk

SMĚRNICE ŘEDITELE ORGANIZAČNÍ JEDNOTKY CENTRA SOCIÁLNÍCH SLUŽEB

PRAVIDLA PRO PODÁVÁNÍ PODNĚTŮ, DOTAZŮ A STÍŽNOSTÍ

Číslo SQ 7

Jan Alena 3.3.2015

podpis ředitele organizační jednotky

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.

Každý klient služby má právo vznášet dotazy a podávat stížnosti týkající se kvality poskytování služeb, způsobu jednání a přístupu pracovníků zařízení k řešení jejich problémů, nebo na jednání jiného klienta. Připomínku, podnět, stížnost považuje poskytovatel za podnětný příspěvek ke zlepšení poskytované sociální služby.

Obsah

1	Kompetence při řešení podnětů, připomínek a konfliktních situací	2
2	Pravidla pro podání stížností	3
3	Povinnosti poskytovatele	3
4	Vyřízení stížnosti:	4
5	Výstup z podaných stížností	5



1 Kompetence při řešení podnětů, připomínek a konfliktních situací

V rámci poskytovaných sociálních služeb se rozlišují různé typy podnětů a zpětné vazby ze strany klientů.

Podněty, připomínky a dotazy

- Klienti mohou vznášet podněty, návrhy na zlepšení služeb či provozu, nebo pokládat dotazy týkající se chodu služby.
- Tyto záležitosti jsou řešeny operativně sociálními pracovníky nebo vedoucím přímé práce.

Řešení konfliktních situací mezi klienty

- Situace spojené s neshodami, vzájemnými problémy mezi klienty jsou v kompetenci sociálních pracovníků, případně vedoucího přímé práce.
- Tyto situace nejsou považovány za stížnosti ve smyslu této směrnice, ale za běžné provozní záležitosti, které je třeba řešit dialogem a mediací.

Námítky vůči poskytované sociální službě (stížnosti ve smyslu směrnice)

- Pokud klient nebo jiná osoba vyjadřuje nespokojenost s kvalitou nebo způsobem poskytování sociální služby a domáhá se nápravy, jedná se o stížnost ve smyslu této směrnice.
- Stížnost zahrnuje situace, kdy klient vytýká pochybení zaměstnanců či vedení nebo poukazuje na porušení svých práv a oprávněných zájmů.
- Takové podněty jsou postoupeny řediteli organizace k dalšímu řešení.
- Tento systém umožňuje efektivně rozlišovat mezi běžnými podněty, provozními záležitostmi a formálními stížnostmi, přičemž každá kategorie je řešena odpovídajícími kompetentními osobami.

Za stížnost je považována nespokojenost klienta s poskytovanou sociální službou. Stížností se rozumí především takové podání klienta nebo jeho zástupce, kdy se klient domáhá svých práv a zájmů, nebo ve kterém je vytýkána nesprávná činnost vedení a zaměstnanců vůči klientovi. Jde o dosažení nápravy kritizovaného stavu poskytované služby.



2 Pravidla pro podání stížností

1. Každý klient je při uzavírání smlouvy a dále průběžně na setkání s klienty seznámen s právem a způsobem podávání stížností (případně prostřednictvím písemné informace, která visí vedle schránky pro podávání stížností).
2. Stížnosti může podat
 - 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
3. Stížnosti je možno podat ústně všem zaměstnancům nízkoprahového denního centra nebo písemně do schránky na stížnosti. Obě formy (ústní i písemnou je možné podat i anonymně). Schránka je umístěna tak, že nemůže být monitorována bezpečnostními kamerami ani službu konajícími pracovníky v sociálních službách. Tím je zajištěna anonymita stěžovatelů.
4. Při ústním podání, pokud není stížnost anonymní vyhotoví zaměstnanec, který stížnost přijímá, zápis, které obě strany podepíší. Stěžovatel svým podpisem stvrzuje, že je stížnost formulovaná správně a jednoznačně, tak jak ji stěžovatel předkládá. Zápis bude předán řediteli organizační jednotky (popř. zastupujícímu pracovníkovi) nebo může být také vhozena do schránky k dalšímu řešení.
5. V případě, že předmětem stížnosti je rozporování uděleného napomenutí nebo ukončení služby za porušování pravidel, nemá samotné podání stížnosti odkladný účinek, pokud není přímo písemně rozhodnuto jinak ředitelem organizační jednotky.

3 Povinnosti poskytovatele

1. Každá stížnost je vyřízena 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.
2. Písemně informovat stěžovatele o způsobu vyřízení stížnosti,
3. Vést písemnou evidenci o podaných stížnostech a způsobu jejich vyřízení a
4. Umožnit stěžovateli nahlížet do dokumentace, kterou vede o stížnosti, a pořizovat z ní kopie nebo výpisy.



4 Vyřízení stížnosti:

1. Za vyřízení stížností je odpovědný ředitel organizační jednotky.
2. Pokud je známá osoba, která podala stížnost obdrží odpověď na podanou stížnost písemně a osobně. V případě anonymní stížnosti bude odpověď vyvěšena na nástěnce v prostorách nízkopražového denního centra po dobu 14 dnů.
3. Schránku pro podávání stížností kontroluje a vybírá minimálně **1 x týdně ředitel** organizační jednotky, který je za výběr a řešení stížností odpovědný. V případě své dlouhodobé nepřítomnosti předává klíč a odpovědnost vedoucímu přímé práce. O výběru schránky je proveden záznam.
4. 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.
5. U každé podané stížnosti provede ředitel organizační jednotky nebo jím pověřený zaměstnanec zápis a spolu s odpovědí, případně souvisejícími materiály ji uloží do složky. Složka s podanými stížnostmi je uzamčena u ředitele organizační jednotky.
6. Stížnosti jsou číselně evidovány; každý rok je započata nová číselná řada počínající číslem 01 (ve formě 01/aktuální rok).
7. Stížnosti jsou pravidelně **1x ročně** analyzovány – především za účelem zjištění, zda nedochází k opakování témat stížností, včetně přehodnocení postupů jejich řešení atp.; vyhodnocení analýzy je věcí ředitele organizační jednotky.
8. Zaměstnanci dbají na ochranu a bezpečnost stěžovatele. Všichni zúčastnění zaměstnanci zachovávají mlčenlivost o osobách i skutečnostech, kterých se stížnosti dotýkají. Porušení této mlčenlivosti je vnímáno jako hrubé porušení pracovní kázně.



5 Výstup z podaných stížností

Vysvětlení a edukace – Pokud bylo neoprávněné podání způsobeno nedorozuměním nebo neznalostí pravidel služby, je vhodné klientovi (klientům) situaci objasnit a poskytnout potřebné informace.

Jak se pozná, že stížnost je neoprávněná?

Neoprávněnost stížnosti lze určit na základě:

Důkazů a svědectví – Přezkoumání situace, výpovědi zúčastněných stran a případná dokumentace (záznamy, smlouvy, komunikace).

Interního šetření – Hodnocení průběhu poskytované služby a porovnání se stížností klienta.

Posouzení nezávislou osobou – Pokud je spor složitý, může být zapojena supervizní nebo kontrolní autorita, která provede nezávislé vyhodnocení.

Pravidel a postupů služby – Pokud poskytovatel postupoval v souladu s předpisy a standardy, stížnost se může ukázat jako neoprávněná.

Konečné rozhodnutí o oprávněnosti stížnosti může být na vedoucím pracovníkovi organizace nebo etické komisi.

Jestliže, je klientova nespokojenost oprávněná, odpovědnost za nápravu situace nese konkrétní zaměstnanec nebo zaměstnanci:

Pokud zaměstnanec pochybil v rámci svého profesionálního jednání, je možné tuto chybu řešit prostřednictvím supervize nebo dalšího vzdělávání. V případě závažného profesního pochybení, které vyvolává pochybnosti o jeho schopnosti vykonávat danou práci, může dojít k pracovním opatřením, včetně ukončení pracovního poměru.

Příloha č. 1: Seznam nadřízených nebo nezávislých orgánů.

ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

Směrnice ředitele organizační jednotky byla vytvořena týmem pracovníků služby nízkoprahového denního centra. Směrnice je platná dnem podpisu ředitele organizační jednotky. Směrnice ředitele organizační jednotky nabývá účinnosti 01.03.2025. Pro zaměstnance je směrnice přístupná v systému Dokmistr a jsou povinni se s ní seznámit.



Armáda spásy v České republice, z.s.
Centrum sociálních služeb
NÍZKOPRAHOVÉ DENNÍ CENTRUM
Vikýřovická 1495, 787 01 Šumperk

Příloha č. 1

**SEZNAM NADŘÍZENÝCH NEBO NEZÁVISLÝCH ORGÁNŮ, NA KTERÉ SE
MŮŽETE OBRÁTIT, POKUD NEJSTE SPOKOJENI S VYŘÍZENÍM STÍŽNOSTI**

NADŘÍZENÉ ORGÁNY

Oblastní ředitelství sociálních služeb Střední Morava

Bc. David Jersák
Vikýřovická 1495
Šumperk
tel.: 737 215 438
e-mail: david.jersak@armadaspasy.cz

Armáda spásy v České republice, z.s.

Petržilkova 2565/23, 158 00
Praha 5
Tel.: +420 251 106 424
e-mail: ustredi@armadaspasy.cz

NEZÁVISLÉ ORGÁNY

Občanská poradna Jekhetane, o.p.s.

Hlavní třída 13/3
787 01 Šumperk
tel.: 725 101 815
e-mail: poradna.sumperk@jekhetane.cz

Městský úřad Šumperk odbor sociálních věcí

Lautnerova 920
787 01 Šumperk 1
tel. 583 388 111
email posta@sumperk.cz

Ministerstvo práce a sociálních věcí

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

Kancelář veřejného ochránce práv

Údolní 39
602 00 Brno
tel.: 542 542 888
e-mail: podatelna@ochrance.cz