



Armáda spásy, centrum sociálních služeb Staňkova
Nížkoprahové centrum pro děti a mládež Dživipen
Körnerova 1, Brno 602 00

SMĚRNICE ŘEDITELKY SOCIÁLNÍCH SLUŽEB CENTRA SOCIÁLNÍCH SLUŽEB

PRAVIDLA PRO PODÁVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

Číslo SQ 7a - c

Platnost od: 1. března 2025

28.2.2025

datum

podpis ředitelky

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.



***Armáda spásy, centrum sociálních služeb Staňkova
Nízkoprahové centrum pro děti a mládež Dživipen
Körnerova 1, Brno 602 00***

Obsah

1	Definice pojmů	3
2	Způsob informování uživatelů a pracovníků	4
3	Forma stížnosti	4
4	Proces vyřizování stížností	5
5	Forma a struktura výsledného vyřízení stížnosti	6
6	Srozumitelnost.....	8
7	Závěrečné ustanovení	9



**Armáda spásy, centrum sociálních služeb Staňkova
Nížkoprahové centrum pro děti a mládež Dživipen
Körnerova 1, Brno 602 00**

1 Definice pojmů

Rozlišení:

Podnět – jedná se o nápad, námět, myšlenku (např. zorganizovat konkrétní volnočasovou aktivitu).

Připomínka – upozornění na něco, co se neřešilo, upozornění na něco, co se nelíbí (př. uživateli se nelíbí, že nemůže být po celou dobu, co využívá klub na počítači).

Stížnost – vyjádření nespokojenosti s kvalitou, způsobem poskytované služby nebo s chováním zaměstnance nebo jiného uživatele.

Uživatelé nebo osoby, kterým byla poskytována sociální služba mají právo a možnost stěžovat si na kvalitu nebo způsob poskytování služby (provoz klubu, program klubu, pracovníky atd.). Stížnost může podat také:

- 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
 - zaměstnanec poskytovatele sociálních služeb (dále jen „stěžovatel“)
- **Lhůta podání stížnosti** je 1 rok 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.



2 Způsob informování uživatelů a pracovníků

Uživatelé služby jsou o možnosti stěžovat si informováni v procesu jednání se zájemcem o službu. Informace mohou také získat kdykoliv přímým dotazem na pracovníka nebo ze zjednodušeného návodu pro podávání stížností, který je vyvěšen u schránky stížností tzv. "Schránky stížností a připomínek".

Pracovníci NCDM jsou s právem uživatele stěžovat si či podávat připomínky ke kvalitě nebo způsobu poskytování sociální služby a s procesem vyřizování stížností seznámeni v rámci zaškolování nových zaměstnanců.

3 Forma stížnosti

Stížnost může být podána:

a) ústně

- přímo na klubu pracovníkovi v přímé práci, ten je povinen o této stížnosti informovat zbytek týmu, popř. vedoucí přímé práce (VPP) nebo ředitele sociální služby (ŘSS) na poradě.
- telefonicky – VPP na telefonním čísle 773 770 238, ŘSS na telefonním čísle 737 215 425 nebo sociálnímu pracovníkovi na telefonním čísle 773 770 239

Ústní stížnost řeší pracovník NCDM se stěžovatelem na místě, nejčastěji formou rozhovoru.

b) písemně

- do "schránky stížností a připomínek", která se spolu s formuláři na stížnosti (Příloha č. 1, Formulář na stížnosti) nachází na zdi v chodbě naproti WC. K této schránce je klíč pověšen na skříni v kanceláři sociálních pracovníků. Sociální pracovník jednou týdně za přítomnosti dalšího pracovníka NCDM schránku vybírá. O výběru schránky je proveden zápis do formuláře, která je uvedený v příloze číslo 2
- e-mailem – na adresu kckornerova.brno@armadaspasy.cz

Obě formy stížností (ústní i písemnou) je možné podat anonymně.



**Armáda spásy, centrum sociálních služeb Staňkova
Nízkoprahové centrum pro děti a mládež Dživipen
Körnerova 1, Brno 602 00**

4 Proces vyřizování stížností

Lhůta vyřízení žádosti je 30 dnů ode dne, kdy byla doručena; tuto lhůtu může poskytovatel sociálních služeb v odůvodněných případech prodloužit o dalších 30 dnů; např. pokud NCDM nemá k dispozici prostředky nebo schopnosti k tomu, aby stížnost mohla být vyřízena včas (např. jedná-li centrum s třetí osobou apod.). Stěžovatel musí být o prodloužení lhůty informován (jmenovitě či anonymně na nástěnce).

Písemné stížnosti jsou řešeny na speciální poradě týmu, která je svolávána podle potřeby. Sociální pracovník, který je odpovědný za výběr schránky důvěry, zodpovídá také za vypracování písemného záznamu o vyřízení stížnosti.

Pracovníci NCDM se na speciální poradě týmu zabývají každou písemností nalezenou ve schránce důvěry.

Ústní stížnosti se zaznamenávají u klienta do složky v programu NPV 3 do záložky „Jednání“. Sociální pracovník stížnost přepíše do „formuláře na vyřízení stížnosti“. Stěžovatel je seznámen s formulací stížnosti, zda ji zaměstnanec správně pochopil a zapsal. Ústní stížnosti jsou řešeny na speciální poradě týmu, která je svolávána podle potřeby. Sociální pracovník, který je odpovědný za zápis stížnosti do formuláře, zodpovídá také za vypracování písemného záznamu o vyřízení stížnosti.

Obecně k procesu vyřizování stížností:

- Sociální pracovník dbá na to, aby byla stížnost prověřena v celém svém rozsahu. Zjistí co nejvíce informací, které vedou k vyřešení stížnosti (např. vyslechne svědky, zjistí, za jakých okolností k porušení práv došlo)
- Stížnosti týkající se pracovníků vyřizuje ředitelka sociálních služeb.
- Sociální pracovník informuje VPP/ŘSS o přijatých stížnostech, závěrech a navrhovaných řešeních. Povinnost informovat VPP/ŘSS je podmíněna tím, že daný měsíc byla obdržena alespoň jedna stížnost.

Pokud se prokáže, že je stížnost ze strany uživatele neoprávněná, je uživateli doporučena omluva.



**Armáda spásy, centrum sociálních služeb Staňkova
Nízkoprahové centrum pro děti a mládež Dživipen
Körnerova 1, Brno 602 00**

Pokud se prokáže, že míra zavinění je na straně pracovníka, je nutná omluva příslušnému uživateli. V případě opakovaného porušení následuje ústní napomenutí nebo písemné napomenutí od ředitelky sociálních služeb.

5 Forma a struktura výsledného vyřízení stížnosti

O všech obdržných stížnostech a způsobu jejich vyřízení se vede písemný záznam ve složce stížností. Tato složka je uložena v uzamykatelné kanceláři sociálního pracovníka centra.

Záznam o vyřízení písemné stížnosti:

- datum podání (pokud není uvedeno, tak datum vybrání ze schránky důvěry),
- přesnou formulaci stěžovatele,
- interpretaci stížnosti pracovníkem a způsob objasnění obsahu stížnosti v případě, že obsah nebyl srozumitelný,
- informaci o tom, jak byla stížnost vyřešena.

Stížnosti vyřizuje z pravidla sociální pracovník.

Pracovník písemně informuje stěžovatele o způsobu vyřízení jeho stížnosti. V případě **anonymní** stížnosti, je stížnost spolu s odpovědí na ni vyvěšena pracovníkem centra na nástěnku u schránky po dobu 14 dnů. Poté ji sociální pracovník založí do složky stížností.

Záznam o vyřízení ústní stížnosti provádí pracovník, jenž se stěžovatelem stížnost řešil

- oproti písemné stížnosti obsahuje navíc informaci o tom, kterému z pracovníků byla stížnost předána
- dále je stížnost i spolu s odpovědí zapsána do složky uživatele v elektronickém systému NPV 3, a to formou jednání (intervence)
- **Stížnost musí být vyřízena co nejdříve, nejpozději však do 30 dní.** Ve výjimečných případech se může prodloužit doba na vyřízení stížnosti, a to, pokud NCDM nemá k dispozici prostředky nebo schopnosti k tomu, aby stížnost mohla být vyřízena včas (např. jedná-li centrum s třetí osobou



**Armáda spásy, centrum sociálních služeb Staňkova
Nízkoprahové centrum pro děti a mládež Dživipen
Körnerova 1, Brno 602 00**

- apod.). Stěžovatel musí být o prodloužení lhůty informován (jmenovitě či anonymně na nástěnce).
- Stížnost je vyřízena přiměřenou odpovědí na všechny její části, včetně informace o přijatých opatřeních k vyřešení situace, případně s doporučením dalších možností vedoucích ke zlepšení stavu, které je možno využít.
 - V případě **podepsané** stížnosti vyhotoví sociální pracovník záznam o vyřízení ve dvou stejnopisech. Jeden stejnopis předá stěžovateli v písemné formě v zalepené obálce, druhý založí do složky stížností.
 - **Proti rozhodnutí o stížnosti se stěžovatel může odvolat.** Samotné odvolání bude posouzeno podle stejných pravidel jako stížnost. Nesouhlasí-li stěžovatel s vyřízením stížnosti může provést 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.
 - Stížnosti a záznamy o jejich vyřízení včetně odpovědí jsou archivovány a skartovány dle směrnice ředitelky sociálních služeb číslo 6. Stěžovateli je umožněno nahlížet do dokumentace, kterou vede o jeho stížnosti, a pořizovat z ní kopie nebo výpisy.

Stížnost u nadřízeného orgánu

Pracovník informuje uživatele i o možnosti stěžovat si u nadřízeného orgánu, a to např. u:

- Ředitelka sociálních služeb - Staňkova 6, 602 00 Brno, tel. 737 215 425, email: ivana.kudelova@armadaspasy.cz
- Oblastní ředitelství (Střední a Jižní Moravy) Vikýřovická 1495, 787 01 - Šumperk Bc. David Jersák tel. 737 215 438, email: david.jersak@armadaspasy.cz
- Ústředí Armády spásy – národní velitel. Kontakt: Petržílkova 2565/23, 158 00 Praha- Stodůlky, tel. 251 106 424

Stížnost u nezávislého orgánu



**Armáda spásy, centrum sociálních služeb Staňkova
Nízkoprahové centrum pro děti a mládež Dživipen
Körnerova 1, Brno 602 00**

Pracovník informuje uživatele i o možnosti stěžovat si u nezávislého orgánu, a to např. u:

- Modrá linka, o. s., Anenská 10/10, 602 00 Brno, tel.: 731 197 477, 608 902 410
- Linka bezpečí, Sdružení Linka bezpečí, Ústavní 95, 181 02 Praha 8, tel.: 116 111

Stížnost na Ministerstvo práce a sociálních věcí

Pracovník informuje uživatele i o možnosti stěžovat si u Ministerstva práce a sociálních věcí:

- Ministerstvo práce a sociálních věcí, Na Poříčním právu 1/376, 128 00 Praha 2, tel.: +420 950 191 111

6 Srozumitelnost

a) srozumitelnost stížností

- Při podávání **ústní stížnosti** se pracovníci NCDM snaží o pochopení podstaty problému, snaží se vyjasnit si s uživatelem, jestli byl problém opravdu uchopen správně a odpovídá tomu, co chtěl uživatel sdělit.
- Na srozumitelnost sdělení si pracovník dává pozor zejména v komunikaci s uživatelem, který má problém s vyjadřováním (věk, smyslové postižení, snížená mentální úroveň, porucha řeči aj.).
- Pracovník uvede do záznamu o ústní stížnosti, která byla podaná uživatelem s potížemi v komunikaci, jakým způsobem se snažil sdělovaný obsah objasnit.
- V případě **podepsané písemné stížnosti**, jejíž obsah není srozumitelný a pracovníkům NCDM je její autor znám, pracovník pověřený na speciální poradě týmu při nejbližší příležitosti s autorem stížnosti provede rozhovor s cílem objasnit obsah stížnosti. Pověřeným pracovníkem nemůže být ten pracovník NCDM, proti kterému je stížnost pravděpodobně namířena.



***Armáda spásy, centrum sociálních služeb Staňkova
Nízkoprahové centrum pro děti a mládež Dživipen
Körnerova 1, Brno 602 00***

- V případě **anonymní písemné stížnosti**, jejíž obsah není srozumitelný, je stížnost odložena jako neřešitelná.

b) srozumitelnost odpovědi

- Pracovníci se snaží o srozumitelnost odpovědi na stížnost.
- Odpověď, kterou je stížnost vyřízena, formulují tak, aby byla adekvátní věku a rozumovým schopnostem stěžovatele.
- Pokud stěžovatel nerozumí formulaci vyřízení stížnosti, pracovník NCDM pověřený k vyřízení stížnosti se mu snaží rozhovorem pomoci odpovědi porozumět. Pověřeným pracovníkem nemůže být určen ten pracovník NCDM, vůči kterému je stížnost namířena.

7 Závěrečné ustanovení

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

SEZNAM PŘÍLOH:

Příloha číslo 1: Formulář na stížnosti

Příloha číslo 2: Evidence výběru schránky důvěry

Příloha číslo 3: Zjednodušený návod pro uživatele

Příloha číslo 4: Formulář na vyřízení stížnosti



Příloha číslo 1

Formulář na stížnosti

Jméno nebo přezdívka (nemusíš vyplňovat – můžeš zůstat v anonymitě):

.....

Datum:

Předmět stížnosti (napiš prosím jednoduše, o co se jedná):

.....

.....

Stížnost (popiš nám přesně, na co si stěžuješ nebo co navrhuješ):

.....

.....

.....

.....

.....

Pokud chceš, můžeš na sebe zanechat **kontakt**, v tom případě ti odpověď na stížnost zašleme na uvedený kontakt:

Na stížnost bude odpovězeno nejpozději do 30 dnů, v případě prodloužení lhůty pro odpověď budeš informován osobně nebo pomocí nástěnky. Odpověď na anonymní stížnosti budou vyvěšeny na nástěnce po dobu 14 dnů. Pokud bys chtěl situaci řešit osobně přímo s námi, neboj se přijít a společně můžeme najít cestu k vyřešení tvé stížnosti.

Tým Dživipen

Vyplňuje pracovník:

Průběh vyřízení stížnosti:

Stížnost vyřízena dne

Podpis.....



Příloha číslo 3

Zjednodušený návod pro uživatele

Něco se mi ne/líbí! Chci si stěžovat!

Pokud se ti něco nelíbí, nebo máš nápad, jak zlepšit dosavadní fungování klubu atd., můžeš se na nás obrátit.

1. Svoje stížnost, nápady a návrhy nám můžeš říct nebo napsat na formulář a hodit do "schránky stížností a připomínek".
2. "Schránka stížností a připomínek" je umístěna na zdi, na chodbě u vstupu do centra.
3. Nemusíš se bát, že se bude někdo zlobit, když nám napíšeš. Navíc se nemusíš podepisovat, takže ani nebudeme vědět, kdo nám napsal.
4. Pokud se stížnost týká něčeho na klubu (např. co by se mělo koupit, co by se mělo změnit, otvírací doba klubu...) → obrať se na kteréhokoli pracovníka centra.
5. Pokud se stížnost týká některého z pracovníků → obrať se na vedoucí nebo ředitelku.
6. Pokud se stížnost týká vedoucí → obrať se na ředitelku.
7. Stěžovat si můžeš i u nezávislých institucí → Modrá linka tel.: 731 197 477, 608 902 410 nebo Linka bezpečí tel.: 116 111
8. Stížnosti jsou ze schránky vybírány pravidelně jedenkrát za týden.
9. Odpověď bys měl dostat co nejdříve, nejpozději však do 28 dnů, při prodloužení lhůty budeš upozorněn.
10. Pokud se nepodepíšeš, odpověď bude vyvěšena u schránky stížností po dobu 14 dnů.
11. Když se podepíšeš, dáme pak odpověď přímo tobě do rukou.



*Armáda spásy, centrum sociálních služeb Staňkova
Nízkoprahové centrum pro děti a mládež Dživipen
Körnerova 1, Brno 602 00*

Příloha číslo 4

Formulář na vyřízení stížnosti

Stížnost obdržena dne:

Znění stížnosti:

Vyřízena dne:

Odpověď týmu NCDM:

Podpis zodpovědného pracovníka:

Pokud není stěžovatel s vyřízením stížnosti spokojený, má možnost se proti tomuto rozhodnutí odvolat. Rádi Ti sdělíme na koho se můžeš obrátit. Informace s telefonními čísly a maily jsou u schránky mna stížnosti.

