



Centrum sociálních služeb Armády spásy Karlovy vary Nízkoprahové zařízení pro děti a mládež 6 – 15 let

Směrnice č. 19

Vnitřní pravidla pro podávání a vyřizování stížností

Tato směrnice určuje, jakým způsobem je možné podat stížnost na kvalitu poskytování služby nebo na zaměstnance a jak bude s jejich stížností dále nakládáno. O možnosti a způsobu podávání stížnosti je informován každý zájemce před uzavřením dohody (v rámci prvokontaktu) o poskytování služby. Tato směrnice je určena pracovníkům v přímé péči a jejich přímým nadřízeným.

1. **Vymezení pojmů**

Stížnost je vyjádřená nespokojenost s kvalitou a způsobem poskytování služeb Nízkoprahového zařízení pro děti a mládež 6 – 15 let (dále jen NZDM) a s přístupem pracovníků NZDM. O stížnost se jedná vždy, pokud sdělení takto stěžovatel označí, bez ohledu na jeho obsah. Každá stížnost se musí vždy písemně zaznamenat do denních záznamů, provozu a zaměstnanec vyhotoví o řešení stížnosti zápis. Pokud se stížnost týká zaměstnance NZDM, zápis a řešení stížnosti provádí vedoucí NZDM.

Podnět je nápad na zlepšení služby. Podněty jsou projednávány jak s uživateli, tak na sociální a provozní poradě. Zaznamenávají se do knihy denních záznamů a do NPV3 – provoz.

Připomínka je vyjádření názoru uživatele na určitou věc, uživatel nechce věc dále řešit, nenazve ji stížností. (např. vyjádří názor na určité pravidlo v klubu). Připomínky jsou řešeny jak s uživateli, tak na sociální a provozní poradě. Zaznamenávají se do do knihy denních záznamů a do NPV3 – provoz.

2. **Kdo může podat stížnost, podnět či připomínku.**

Stížnost, podnět a připomínku může podat zájemce o poskytování služby (osoba, která se seznamuje se zařízením a pracovníci jí poskytují základní informace o NZDM), uživatel služby, jeho zákonný zástupce (rodič), nebo v zastoupení uživatele i další osoby. Osoba podávající stížnost jako zástupce uživatele musí být pověřena písemně.

3. **Způsob podání stížnosti, podnětu a připomínky**

Stížnost, podnět a připomínku je možné podat:

- písemně
 - ústně
 - anonymně do schránky důvěry
 - nebo prostřednictvím e-mailu.
- **Písemně** se podává na adresu: **Centrum sociálních služeb – NZDM, Armáda spásy, vedoucí přímé práce NZDM, Jugoslávská 16, 360 01 Karlovy Vary.**
 - **Ústně** je možné stížnost, podnět a připomínku podat **kterémukoliv pracovníkovi** NZDM nebo přímo vedoucí přímé práce NZDM ul. Jugoslávská 16, 360 01 Karlovy Vary.
 - **Anonymně** se podává **do schránky důvěry** umístěné v každém z klubů NZDM. Schránku kontroluje a vybírá vedoucí přímé práce se zaměstnanci NZDM 1x měsíčně. Případně sdělit

v hodnotícím dotazníku služby (probíhá 1x ročně).

- E-mailová adresa pro podávání stížností je: petra.pospisilova@armadaspasy.cz

4. **Způsob vyřízení stížnosti, podnětu a připomínky**

Přijmout stížnost, připomínku i podnět může kterýkoliv zaměstnanec NZDM. Zaměstnanec, na kterého se stěžovatel se stížností (podnětem i připomínkou) obrátí tuto zapíše. O přijaté stížnosti (podnětu a připomínky) neprodleně informuje vedoucí přímé práce nebo sociálního pracovníka, nejpozději tak učiní na nejbližší provozní či sociální poradě.

Sociální pracovník NZDM o přijaté stížnosti (podnětu, připomínky) neprodleně informuje vedoucí NZDM. Pokud sociální pracovník řeší stížnost (podnět, připomínku) sám o výsledku řešení informuje vedoucí NZDM ještě před samotným předáním řešení stížnosti stěžovateli nebo uživatelům (pokud se jedná o anonymní stížnost).

Pokud se stížnost týká některého ze zaměstnanců, je o tom zaměstnanec, kterého se stížnost týká do 3 pracovních dnů informován.

Stížnosti řeší vedoucí NZDM nebo sociální pracovník NZDM, či pracovník v sociálních službách. Každá stížnost (připomínka, podnět) – ústní, písemná, e-mailová i anonymní musí být vyřešena a stěžovateli(ům) vyřízena.

Odpověď na anonymně podanou stížnost (podnět a připomínku) se vyvěsí na nástěnku v NZDM, tak aby si ji mohli uživatelé přečíst. Vzhledem k cílové skupině NZDM a možnosti, že si někteří uživatelé nebudou moci odpověď na stížnost přečíst je anonymní stížnost předána uživatelům také ústně.

Stížnost (podnět, připomínka) musí být vyřízena bezodkladně, ale nejpozději (tj. vyřešena a odpověď předána stěžovateli /zaslána, sdělena nebo zveřejněna/) do 40 dnů od jejího podání. O vyřešení stížnosti (podnětu, připomínky) je informována jak osoba, která stížnost podala, tak i osoba, již se stížnost týká.

Pokud není stěžovatel spokojen s vyřízením stížnosti, může se opět obrátit na **vedoucí NZDM** nebo si dále stěžovat **Vedoucímu organizační jednotky (VOJ)**.

Stížnost na zařízení nebo jeho pracovníky je také možno předat dále na tento kontakt:

Armáda spásy v České republice z.s, Petržilkova 2565/23, Praha 5, 15800 - ústředí AS

5. **Evidence stížností, připomínek a podnětů**

Za správnou evidenci stížností (podnětů a připomínek) je zodpovědná vedoucí NZDM. Všechny i se zápisem o jejich vyřešení jsou evidovány a archivovány v uzamčené skříni v kanceláři vedoucí NZDM.

Každý zápis o přijaté stížnosti (podnětu, připomínky) obsahuje:

- datum, kdy byla stížnost podána
- jméno a podpis osoby, která stížnost přijala
- obsah stížnosti

Každý zápis o vyřízení stížnosti (podnětu, připomínky) obsahuje:

- datum vyřízení stížnosti
- jméno a podpis osoby, která stížnost vyřizovala

- výsledek vyřízení stížnosti
- jaká opatření byla přijata v případě, že stížnost byla oprávněná
- jakým způsobem a kam se může stěžovatel odvolat v případě nespokojenosti s vyřízením

S možnostmi podávání stížností (podnětů a připomínek) jsou uživatelé seznamováni také formou her a diskuzí, jejichž výstupy jsou zveřejňovány na nástěnkách NZDM pro lepší zapamatování a seznamování se směrnicí přijatelnou formou pro cílovou skupinu NZDM. /např.: můžu si stěžovat na pracovníky, na to, že mi něco chybí v klubu, na to že jsou na mě v klubu zlí apod./
Uživatelé jsou s obsahem této směrnice seznámeni při Prvokontaktu.

Tato směrnice je uložena v písemné podobě v kanceláři vedoucí NZDM, v elektronické podobě jako sdílený dokument na SharePointu webové skupiny AS-NZDM K.Vary. Se směrnicí jsou seznámeni všichni zaměstnanci NZDM, je pro ně závazná a seznámení potvrzují podpisem.

Směrnice nabývá účinnosti dne 4. 12. 2023



Mgr. Petra Pospíšilová, DiS.,
vedoucí přímé práce NZDM
Armády spásy v Karlových Varech