

## **Postup při řešení stížnosti na poskytování sociálních služeb**

### **Úvod**

Řešení stížností v organizaci je velmi důležitým prvkem pro zvyšování kvality nabízených služeb a pro ochranu práv uživatelů. Tato metodika se vztahuje k poskytovaným sociálním službám organizace. Stížnosti, připomínky a podněty jsou zdrojem možných informací o způsobech práce, které by uživatelům mohly více vyhovovat.

### **Vysvětlení pojmů**

**Připomínka, podnět, upozornění** apod. – převážně se jedná o ústní výtku k průběhu poskytování služby či návrh na zlepšení poskytovaných služeb, které je možno okamžitě řešit a mohou být také projednávány na poradách jednotlivých služeb, kterých se týkají a může o tom následně informovat uživatele.

**Stížnost** – písemně nebo ústně vyjádřená nespokojenost, kterou uživatel upozorňuje na úroveň, kvalitu nebo nedostatky služby. Stížností je také sdělení, které stěžovatel nazve stížností, případně sdělení, z jehož obsahu vyplývá, že se jedná o stížnost na kvalitu a způsob poskytování služby. Stížností je nutné se zabývat.

### **Podmínky pro podávání stížností dle zákona č. 38/2025 Sb.**

#### **1. Osoba oprávněná pro podání stížností**

Stížnost je oprávněna podat jakákoli osoba, zejména:

- 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

#### **2. Předmět stížnosti**

Předmětem stížnosti může být kvalita nebo způsob poskytování služby, chování či pracovní postup pracovníků organizace, dobrovolníků, praktikantů, stážistů či dalších uživatelů.

#### **3. Forma podávané stížnosti**

Stížnost je možné podat několika níže uvedenými způsoby, přičemž platí, že je možné je podat anonymně a mají všechny stejnou důležitost:

- ústně
- telefonicky
- e-mailem
- vložením do schránky důvěry umístěné na viditelném místě ve vstupní místnosti do organizace, avšak tak, že při vzhazování na osobu nikdo nevidí z konzultačních místností ani z kanceláří
- poštou
- osobně předaným dopisem

#### 4. Se stížností se lze obrátit na:

- každého pracovníka, který stížnost předá k vyřízení dle struktury, viz. níže Vyřizování stížnosti – pověřený pracovník
- na přímého nadřízeného daného pracovníka (stížnost na sociálního pracovníka – obrátit se na vedoucího služby; stížnost na vedoucího služby – obrátit se na ředitelku organizace; stížnost na ředitelku organizace – obrátit se na předsedu výboru spolku a zadavatele - Krajský úřad Olomouckého kraje)
- pokud si osoba stěžuje na celkovou kvalitu služby nebo všechny pracovníky, je nasměrována na zadavatele.

#### Pravidla pro převzetí a vyřizování stížností

Všichni zaměstnanci se při vyřizování stížností řídí níže uvedenými pravidly, která zaručují stejná práva i způsob přijímání a vyřizování stížností pro všechny osoby.

- Nezávislost pověřené osoby – osoba pověřená vyřizováním stížností musí být nezávislá ve svém rozhodování. Pověřenou osobou je vedoucí služeb. V případě podání stížnosti na osobu vedoucího je pověřenou osobou ředitelka organizace. Stížnost na ředitelku vyřizuje předseda výboru spolku. Kterákoliv osoba, která se dozví, že by toto pravidlo mohlo být ohroženo, může tuto informaci oznámit nadřízenému pověřené osoby.
- Mlčenlivost – pracovník pověřený vyřizováním stížností i další pracovníci, kterých se stížnost týká, zachovávají mlčenlivost o všech okolnostech stížnosti před dalšími osobami, jichž se stížnost netýká.
- Vstřícnost – pracovník se snaží maximálně při přijímání stížnosti a jejím vyřizování o klidnou atmosféru bez náznaku nepřátelství nebo strachu. Nechá stěžovateli dostatek prostoru pro sdělení jeho stížnosti. Ubezpečí ho, že organizace bude dbát na to, aby tento jeho krok nezhoršil jeho postavení, pokud takovou obavu vyjádří. A upozorní na to, že jeho stížnost bude vyšetřena za daných podmínek, tj. nezávisle, diskrétně, objektivně a v nejbližším možném termínu.

- **Objektivita** – při prošetřování stížnosti jsou vyslechnuty všechny strany, kterých se stížnost dotýká a všem je dán dostatečný prostor pro vyjádření všech relevantních informací.
- **Efektivita** – stížnost je projednána v co nejkratším možném termínu. Závěr stížnosti musí být jasný pro všechny účastníky a musí být sdělen všem zúčastněným. Výstupem oprávněné stížnosti by měla být nápravná řešení.

### Osoby, které se mohou účastnit procesu podání a vyřizování stížnosti

- osoba pověřená pro vyřizování stížností (popsáno níže v části Vyřizování stížnosti – pověřený pracovník)
- stěžovatel
- zaměstnanec, na kterého je stížnost adresována
- další osoby, které určí kterákoliv z výše uvedených osob

### Lhůta pro vyřízení stížnosti

- Stížnost musí být vyřízena nejpozději **do 30 dnů ode dne obdržení (doručení) stížnosti**. Pokud projednání stížnosti nebrání objektivní důvody, měla by být prošetřena okamžitě, v co nejkratší možné lhůtě. Pokud není na pracovišti přítomná osoba pověřená vyřizováním stížností, může její nadřízený pověřit jinou osobu nebo prošetří stížnost sám tak, aby výše uvedená lhůta byla splněna.
- Je-li řešení stížnosti časově náročné nebo brání-li vyřešení stížnosti objektivní důvody (např. onemocnění osoby, jejíž vyjádření je, nutné pro průběh stížnosti), je možné tuto lhůtu prodloužit dle nutnosti, maximálně však o **dalších 30 dní**. Osoba pověřená vyřizováním stížností o tomto faktu ihned informuje všechny účastníky řízení. Oznámení musí vždy obsahovat důvod prodloužení doby pro vyřízení stížnosti.

## Postup při přijetí a vyřízení stížnosti

### 1. Přijetí a evidence stížnosti

#### Ústní podání

Stěžovatel si může ústně stěžovat u kteréhokoliv zaměstnance. Ten ho informuje o následném postupu pro vyřizování jeho stížnosti. Pracovník zapíše stížnost do tabulky Evidence stížností služeb PORADNA, RESTART, která je přílohou této metodiky (dop.: co nejdoslovněji citovat toho, kdo stížnost podává) a předá pověřené osobě k vyřízení.

Pro **evidenci stížností** je předepsaná tabulka v excelu (**Evidence stížností služeb PORADNA, RESTART**), která je přílohou této metodiky a je uložena na serveru organizace ve složce Standardy služeb, SQ7 Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby.

#### Telefonické podání

Je-li stížnost podána telefonicky, probíhá její přijetí stejně jako v ústním podání.

#### Písemné podání



**Do schránky důvěry** - schránku důvěry kontrolují vždy každé druhé pondělí sociální pracovníci. Pokud zjistí, že do schránky bylo něco vhozeno, kontaktuje okamžitě vedoucího služby nebo ředitelku. Společně schránku odemknou. Obě společně zjistí, komu je stížnost adresována, na koho nebo na co je podávána. Stížnost poté společně předají pověřené osobě k evidenci do tabulky Evidence stížností služeb PORADNA, RESTART (viz Příloha č. 1 SQ 7). Pokud není na pracovišti přítomná, uschová ji vedoucí služby nebo ředitelka do své uzamykatelné skříňky a předá ji pověřené osobě v nejbližší možné době. Pokud v práci není přítomen žádný sociální pracovník, vedoucí služby zodpovídá za kontrolu schránky důvěry a předání stížnosti pověřené osobě.

**E-mailem, poštou či osobně předaný dopis** – pracovník, který stížnost převezme, je zodpovědný za její evidenci a předání pověřené osobě.

## 2. Vyřizování stížnosti – pověřený pracovník

Pověřenou osobou je **vedoucí služeb**. V případě podání stížnosti na osobu vedoucího je pověřenou osobou ředitelka organizace. Stížnost na ředitelku vyřizuje předsedkyně výboru spolku. Pověřená osoba zapíše do tabulky Evidence stížností datum a způsob řešení stížnosti.

## 3. Prověřování skutečností

V této fázi pověřený pracovník prošetří všechny relevantní skutečnosti, které mají souvislost se stížností.

Pokud osoba, která stížnost podává, projeví zájem o osobní setkání s pověřeným pracovníkem k vyřízení stížnosti, pracovník toto setkání umožní.

Pověřený pracovník v případě, že je to pro vyřízení stížnosti potřebné, dohodne se zúčastněnými stranami osobní jednání za účelem vyjasnění či vysvětlení situace. Pokud se společným jednáním jedna ze stran nesouhlasí, budou jednání vedena odděleně.

Osoba, která stížnosti prověřuje, rozhodne o tom, zda je stížnost oprávněná, neoprávněná či částečně oprávněná a pokud ano, přijme opatření k nápravě

## 4. Informování o vyřízení stížnosti

Každé rozhodnutí o stížnosti je vydáno písemně prostřednictvím tabulky Evidence stížností.

Je-li známa korespondenční adresa stěžovatele, pověřený pracovník na tuto adresu rozhodnutí o stížnosti odešle doporučeným dopisem a podací lístek uschová.

Je-li známá emailová adresa osoby, která stížnost podala, pověřený pracovník na tuto adresu výsledek prošetření stížnosti odešle a současně tento email uloží nebo vytiskne a uschová.

Pracovník může rozhodnutí o stížnosti předat stěžovateli osobně oproti podpisu na kopii vyřízení stížnosti a tuto kopii uschová.

Výsledek prošetření stížnosti může být stěžovateli sdělen ústně osobně nebo po telefonu.

Je-li stížnost podána anonymně, rozhodnutí o této stížnosti je vyvěšeno na nástěnce v blízkosti schránky důvěry po dobu 15 dnů.



Rozhodnutí o stížnosti: způsob vyřízení stížnosti (průběh, způsob, kterým byla událost prošetřena, stanovisko, přijatá opatření) pověřený pracovník zaznamená do Evidence stížností.

### **Možnost přezkoumání vyřízení stížnosti**

Pokud stěžovatel nesouhlasí s vyřízením stížnosti nebo nebyla-li stížnost vyřízena ve stanovené lhůtě, může **ve lhůtě 60 dnů** požádat Ministerstvo práce a sociálních věcí o prověření vyřízení stížnosti. Ministerstvo následně

- prověří vyřízení stížnosti do 60 dnů (v případě složitějších případů do 90 dnů),
- může požádat o součinnost orgány veřejné správy nebo jiné relevantní subjekty,
- písemně vyrozumí stěžovatele i poskytovatele o výsledku šetření,
- pokud je žádost oprávněná, uloží poskytovateli povinnost odstranit nevyhovující stav a informovat ministerstvo o přijatých opatřeních

Příklady institucí:

- Olomoucký kraj, oddělení sociálních služeb, Jeremenkova 40b, 779 00 Olomouc
- Ministerstvo práce a sociálních věcí, Na Poříčním právu 1/376, 128 01 Praha 2, e-mail: [posta@mpsv.cz](mailto:posta@mpsv.cz)
- Veřejný ochránce práv, Údolní 39, 602 00 Brno, e-mail: [podatelna@ochrance.cz](mailto:podatelna@ochrance.cz)

### **Seznámení s těmito pravidly**

#### **Pracovníci**

Noví pracovníci jsou seznámeni s těmito pravidly během svého zaškolení.

Stávající zaměstnanci jsou o změnách v tomto dokumentu informováni vedoucím pracovníkem v co nejkratší době.

#### **Uživatelé**

Tento dokument je vyvěšen:

- na webu organizace [www.iporadna.cz](http://www.iporadna.cz)
- na chodbě na nástěnce v blízkosti schránky důvěry.

O možnosti podat si stížnost jsou uživatelé služby poučeni při jednání se zájemcem o službu, při uzavírání smlouvy, případně průběžně, pokud uživatel projevuje nespokojenost se sociální službou nebo způsobem jejího poskytování.

## Shrnutí

Chci si stěžovat!- Jak na to?	
Na koho si chci stěžovat:	Komu si mám stěžovat:
na uživatele	sociálním pracovníkům, vedoucímu služby
na pracovníka	vedoucímu služby
na zaměstnance (admin, uklízečka apod.)	vedoucímu služeb, ředitelce
na dobrovolníka, praktikanta	sociálním pracovníkům, vedoucímu služby
na vedoucího	ředitelce
na ředitelku	písemně předsedovi výboru spolku, zadavateli (krajský úřad)

Předmětem stížnosti může být kvalita nebo způsob poskytování služby, chování či pracovní postup pracovníků organizace a dalších osob.

Máte právo obrátit se se stížností na jakéhokoli pracovníka organizace, který stížnost předá k vyřízení pověřené osobě dle struktury v tabulce.

Stížnost můžete podat: ústně, telefonicky a e-mailem (kontakty najdete na internetových stránkách [www.iporadna.cz](http://www.iporadna.cz) nebo na dveřích do jednotlivých kanceláří), vložením do schránky důvěry ve vstupní místnosti do organizace, poštou, osobně předaným dopisem.

**Lhůta pro vyřízení stížnosti je 30 dnů od doručení**, může být prodloužena o dalších 30 dnů, brání-li vyřešení objektivní důvody (například nemoc osoby, jejíž vyjádření je nezbytné). Pokud stěžovatel nesouhlasí s vyřízením stížnosti nebo nebyla-li stížnost vyřízena ve stanovené lhůtě, může **ve lhůtě 60 dnů** požádat Ministerstvo práce a sociálních věcí o prověření vyřízení stížnosti

O výsledku prověření stížnosti budete informováni e-mailem, doporučeným dopisem, osobně či telefonicky v závislosti na tom, jaký kontakt do stížnosti uvedete, nebo jaký kontakt na Vás evidujeme.

Je-li stížnost podána anonymně, rozhodnutí bude vyvěšeno na nástěnce v blízkosti schránky důvěry po dobu 30 dnů.

Vydal/a dne 1. 3. 2025

.....

Mgr. Jana Paloušková

ředitelka organizace a statutární zástupce