



Vnitřní pravidlo VP 7

# Stížnosti na poskytování sociální služby

**V 8/2025**

**Zpracováno dne:** 2014

**Poslední aktualizace:** 10.3.2025

**Platnost ode dne:** 17.3.2025

**Zpracoval:** Hana Worková, tým zaměstnanců

**Aktualizoval:** Hana Worková, tým zaměstnanců

**Schválil:** Romana Dobšová, vedoucí střediska

## Obecné ustanovení

Toto pravidlo upravuje způsob podávání a vyřizování stížností na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby.

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.

## Definice základních pojmů

**Podnět (přání) a připomínka** je chápána jako nový nápad, návrh, jak něco dělat jinak, lépe nebo upozornění na určitý nedostatek. V případě připomínky jsou obvykle přijata preventivní opatření. Připomínky se evidují elektronicky na google disku.

Podněty a připomínky jsou zjišťovány a zaznamenávají se sociálním pracovníkem:

- při běžném provozu - zaznamenany do složky na google disku Evidence podnětů a připomínek
- na poradách pracovníků - zaznamenány v zápise z porady na konci v sekci Podněty a připomínky, poté zapsány na google disku Evidence podnětů a připomínek
- na společných akcích s uživateli - do individuálních záznamů uživatele, poté zapsány na google disku Evidence podnětů a připomínek
- při individuálních rozhovorech uživatelů s pracovníky- do individuálních záznamů uživatele a poté zapsány na google disku Evidence podnětů a připomínek

Pracovník, který podnět či připomínku přijme (zaregistruje), oznámí tuto skutečnost také sociálnímu pracovníkovi, který podnět nebo připomínku zaeviduje do elektronického formuláře Evidence podnětů a připomínek na google disku. Na řešení podnětů a připomínek se podílí všichni pracovníci sociální služby a to dle jeho charakteru. Uživatelé jsou o způsobu vyřízení srozuměni individuální formou.

**Stížnost** je vyjádřená nespokojenost uživatele či jiné osoby s kvalitou a způsobem poskytovaných sociálních služeb nebo s porušením práv uživatele.

## Kdo si může podat stížnost

Stížnost **na poskytování sociálních služeb** si dle zákona č. 108/2006 Sb. v aktuálním znění, mohou podat tyto osoby:

- 1) osoba, které je nebo byla poskytována sociální služba,
- 2) zákonný zástupce, opatrovník nebo podpůrce osob, které je nebo byla poskytována sociální služba,

- 3) osoba blízká, nemůže-li stížnost podat osoba, které je nebo byla sociální služba poskytována, s ohledem na svůj zdravotní stav nebo proto, že zemřela,
- 4) osoba zmocněná osobou, které je nebo byla poskytována sociální služba,
- 5) člen domácnosti osoby, které je nebo byla poskytována sociální služba, oprávněný k zastupování této osoby podle občanského zákoníku, nebo
- 6) zaměstnance poskytovatele sociálních služeb  
(dále jen “stěžovatel)

## Formy stížností - způsob podání

Stížnost může být podána ústně, písemně, e-mailem nebo telefonicky.

### 1) Písemná stížnost

Písemnou stížnost je možno napsat na samostatný papír nebo do formuláře „Záznam o stížnosti“. Tyto formuláře jsou k dispozici v kanceláři sociálního pracovníka - na google disku ve složce Stížnosti.

Schránka, do které mohou uživatelé své stížnosti vhazovat, se nachází u vstupních dveří do vchodu, kde se nachází kancelář (slouží zároveň jako poštovní schránka). Stejně tak je možno písemnou stížnost předat kterémukoliv přítomnému pracovníkovi v sociální službě, který ji předá kompetentním pracovníkům.

Pro **anonymní podání** stížnosti může uživatel využít také schránku stížností (viz výše). Schránka je pravidelně kontrolována min. 1x týdně. Kontrolu schránky stížností provádí vždy 2 pracovníci. O kontrole schránky se provádí záznam do příslušného formuláře, který je k dispozici v kanceláři sociálního pracovníka.

Stížnost může být poslána také **formou e-mailu**. K tomuto e-mailu má přístup koordinátor sociální služby a kontroluje jej průběžně každý pracovní den.

### 2) Ústní stížnost

Ústní stížnost sdělí stěžovatel jakémukoli pracovníkovi, který je na službě. Ten jej odkáže na sociálního pracovníka, který stížnost zaznamená do formuláře „Záznam o stížnosti“. Tento formulář je k dispozici v elektronické podobě na google disku.

Stížnost musí být dostatečně přesně popsána, pokud je to nezbytné, obsahuje konkrétní výroky stěžovatele.

Stížnost může být sdělena také **telefonicky** - rovněž se udělá záznam do formuláře “Záznam o stížnosti”.

Pracovníci berou vážně obavy stěžovatelů z podávání stížností. Požádá-li o to stěžovatel, je třeba zachovat mlčenlivost o jeho totožnosti. V tomto případě se jedná o stížnost anonymní.

## Kontrola schránky stížností

Schránka se kontroluje min. 1x týdně dvěma pracovníky služby, o kontrole je učiněn záznam do formuláře „Kontrola schránky stížností“ (vyvěšen na nástěnce sociálního pracovníka v kanceláři). Stížnost vhozená do schránky se připojí k formuláři „Záznam o stížnosti“. Stížnost je předána kompetentní osobě k vyřízení. Formulář „Kontrola schránky stížností“ stvrdí svým podpisem pracovníci, kteří schránku vybírali. V případě, že je schránka prázdná, tuto skutečnost také zaznamenají do formuláře „Kontrola schránky stížností“.

Stěžovatelé si mohou stěžovat nejen přímo konkrétní službě, ale také:

Vedoucímu oblasti  
Poskytovateli - Slezské diakonii  
Zřizovateli  
Kanceláři veřejného ochránce práv  
Pokud nejsou s výsledkem spokojeni, tak také MPSV

*Adresy a kontakty jsou uvedeny na konci tohoto dokumentu.*

Veřejnost je o **způsobu vyřizování stížností** a kontaktech informována na webových stránkách střediska, uživatelé také ve Vnitřních pravidlech jako součást smlouvy o poskytování sociální služby.

## Evidence stížností

Každá přijatá stížnost je popsána ve formuláři “Záznam o stížnosti” - poté je naskenována ve formátu pdf. do složky “Evidence stížností” na google disku. Formulář “Záznam o stížnosti” vyplňuje kompetentní osoba, nejčastěji sociální pracovník.

Každou přijatou stížnost eviduje a řeší kompetentní pracovník. Ten stížnost zaznamená do elektronického přehledu “Evidenci stížností” na google disku.

Stěžovatel může na jeho žádost nahlédnout do dokumentace, která je vedena o stížnosti – vyplněný “Záznam o stížnosti” vč. řešení **a pořizovat z ní kopie nebo výpisy.**

## Kompetentní pracovníci

- 1) Formulář **“Záznam o stížnosti”** bez řešení **vyplňuje** sociální pracovník nebo koordinátor. Pracovník, který záznam vyplňuje, ho také naskenuje do složky Evidence stížností na google disku.
- 2) **Za evidenci v dokumentu Evidence stížností a řešení stížnosti** podané přímo sociální službě je zodpovědný koordinátor střediska. V případě dlouhodobé nepřítomnosti stížnost eviduje a řeší vedoucí střediska tak, aby nedošlo k porušení zákonné lhůty pro vyřizování stížností.
- 3) Koordinátor je zodpovědný rovněž za vyhodnocení stížnosti a informování osob.
- 4) Řešitelem stížností na provoz a podřízené pracovníky je koordinátor střediska, který se situací seznámí vedoucího střediska.
- 5) Stížnosti týkající se koordinátora, pracovního týmu, závažnější stížnosti týkající se BOZP a PO atp. řeší vedoucí střediska.
- 6) Stížnosti na vedoucího střediska řeší vedoucí oblasti.

Činnost	Kdo zpracování, řeší
Ústní sdělení stěžovatele	všichni pracovníci; PSS informují soc. pracovníka
Písemné sdělení stěžovatele	sociální pracovník
vyplnění formuláře “Záznam o stížnosti (bez řešení)” vč. skenování do složky “Evidence stížností”	sociální pracovník (příp.koordinátor)
řešení stížnosti a informování o sdělení (osobně, písemně, na lednici v bytech), příp. sdělení delší lhůty na řešení	koordinátor
vyplnění formuláře “Záznam o stížnosti s řešením” vč. skenování do složky	koordinátor

## Řešení stížnosti

Kompetentní pracovník zjistí všechny okolnosti potřebné k vyřízení stížnosti (využije studium dokumentace, rozhovory s účastníky, příp. další postupy). Konfrontace zúčastněných stran je možná pouze se souhlasem všech zúčastněných.

Vyřízení stížnosti obsahuje odpovědi na všechny části stížnosti, přijatá opatření k odstranění zjištěných závad, popřípadě jiné možnosti vedoucí ke zlepšení stavu.

Odpověď na stížnost musí být písemná, uvádí se do „Záznamu o stížnosti“ - v části řešení.

## Způsob vyřízení řešené stížnosti

### 1) Písemná stížnost

Kompetentní pracovník vysvětlí stěžovateli řešení stížnosti a předá mu zápis s popsaným řešením situace. Řešení stížnosti je také naskenováno do složky Evidence stížností. Při stížnosti zaslané **poštou** se řešení zasílá na uvedenou adresu.

Pokud je stížnost **anonymní** (osoba neuvede své jméno, ani žádný kontakt na sebe), řešení stížnosti je vyvěšeno na lednici každého bytu po dobu 30 kalendářních dnů (ode dne vypršení lhůty pro vyřízení stížnosti). Uživatelé jsou informováni o tom, že řešení je vyvěšeno na lednici.

U stížnosti zaslané **e-mailem** se zasílá řešení na e-mailovou adresu, ze které byla stížnost zaslána, není-li uvedeno jinak.

### 2) Ústní stížnost

Kompetentní pracovník vysvětlí stěžovateli řešení stížnosti a předá mu zápis s popsaným řešením situace. Řešení stížnosti je také naskenováno do složky Evidence stížností.

Řešení **telefonické** stížnosti je předáno dotyčnému dle předem dohodnutého způsobu předání.

Stěžovatel je informován, že nesouhlasí-li s vyřízením stížnosti nebo nebyla-li stížnost vyřízena ve stanovené lhůtě, může ve lhůtě 60 dnů požádat ministerstvo o prověření vyřízení této stížnosti. Poskytovatel sociálních služeb je povinen poskytnout ministerstvu součinnost při prověření vyřízení stížností. Poté postupuje dle pokynů ministerstva při odstranění nevyhovujícího stavu a podá o tom ministerstvu zprávu.

## Lhůty

Stížnosti se vyřizují bez zbytečných průtahů **do 30 kalendářních dnů** od podání stížnosti.

Lhůta může být v odůvodněných případech **prodloužena o dalších 30 kalendářních dnů**. O prodloužení lhůty a důvodech je stěžovatel informován kompetentním pracovníkem (písemně, telefonicky, vyvěšením na lednici v bytech).

Stížnost se podává poskytovateli sociálních služeb, proti kterému směřuje a to ve lhůtě 1 roku ode dne, kdy nastala skutečnost, která je předmětem stížnosti.

## Kam je možné podání stížností

- **Sociální služba chráněné bydlení ARCHA Trinec**

Mgr. Hana Worková, koordinátor  
Jablunkovská 407-408, 739 61 Trinec (rovněž jako anonymní schránka stížností)  
tel.: 734 353 763  
e-mail: archa.trinec@sezskadiakonie.cz

Bc. Romana Dobšová, DiS., vedoucí střediska  
Konská 423, 739 61 Trinec  
tel: 734 363 348  
e-mail: jordan@slezskadiakonie.cz

- **Vedoucí oblasti Frýdek-Místek, Trinec**

Bc. Marek Stebel  
Hraniční 280, 739 61 Trinec  
tel.: 704 675 715  
e-mail: m.stebel@slezskadiakonie.cz

- **Slezská diakonie**

Na Nivách 7/259, 737 01 Český Těšín  
Mgr. Zuzana Filipková, Ph.D., ředitelka  
tel.: 730 166 120  
e-mail: ustredi@slezskadiakonie.cz

Mgr. Ing. Romana Bělová, náměstkyně ředitelky  
tel.: 731 199 480  
e-mail: r.belova@slezskadiakonie.cz

- **Zřizovatel Slezské diakonie**

Slezská církev evangelická a.v.  
Na Nivách 7/259, 737 01 Český Těšín  
tel.: 558 764 380  
e-mail: sekretariat@sceav.cz

- **Kancelář veřejného ochránce práv**

Údolní 658, 602 00 Brno-střed  
tel: 542 542 888  
e-mail: podatelna@ochrance.cz

V případě **nesouhlasu** stěžovatele s vyřízením stížnosti nebo v případě, kdy stížnost **nebyla vyřízena ve stanovené lhůtě** je možno požádat Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR o prověření ve lhůtě 60 dnů od vyřízení této stížnosti na:

- **Ministerstvo práce a sociálních věcí**

Na Poříčním právu 1/376, 128 01 Praha 2

tel.: 950 191 111

e-mail: [posta@mpsv.cz](mailto:posta@mpsv.cz)

## **Seznámení s pravidly pro podávání stížností**

Uživatelé služby jsou se způsobem podávání a vyřizování stížností seznámeni na webových stránkách sociální služby a v rámci procesu uzavírání smlouvy (informace jsou součástí Vnitřních pravidel jako nedílná součást smlouvy o poskytování sociální služby).

V průběhu poskytování služby je jim tato možnost připomínána.

Nově přijatý pracovník je prokazatelně seznámen s touto vnitřní směrnicí v době zácvičku a následně jsou všichni pracovníci seznámeni s každou aktualizací směrnice.