



VNITŘNÍ PRAVIDLO KE STANDARDU Č. 7

Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby

Název sociální služby, adresa:

Chráněné bydlení Zlín – Pod Vodojemem 3651, 763 01 Zlín

Proces	Jméno a příjmení, pozice	Datum	Podpis
Zpracoval:	Bc. Zora Vítková, sociální pracovník, vedoucí služby	24.10. 2025	
Schválil:	ředitelka Mgr. Ing. Adéla Machalová	24. 10. 2025	
Účinnost od 1. 11. 2025			
Závazné pro: všechny zaměstnance sociální služby			
Související dokumenty: Standard kvality č. 2, Standard kvality č. 15, Domácí řád			
Přílohy: Příloha č. 1 – Formulář ke stížnosti, připomínce, námětu, návrhu aktivit, obsahuje: <i>Formulář pro podání stížnosti</i> <i>Záznam stížnosti podané ústní formou</i> <i>Záznam stížnosti podané písemnou formou</i> <i>Záznam ústní/písemné připomínky</i> <i>Návrh aktivit na měsíc xx</i> <i>Záznam ústního / písemného podnětu – ostatní podněty</i>			

OBSAH DOKUMENTU

- I. Kritéria
- II. Účel
- III. Podněty
- IV. Připomínky
- V. Stížnosti
- VI. Evidence
- VII. Seznamování klientů s pravidly
- VIII. Kontakty na nadřízený orgán, úřady a instituce

Sociální služby pro osoby se zdravotním postižením, příspěvková organizace

Na Hrádku 100, 763 16 Fryšták

IČO: 708 509 17

I. Kritéria

- a) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro podávání a vyřizování stížností osob na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby, a to ve formě srozumitelné osobám; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje.
- b) Poskytovatel informuje 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 zvolit si zástupce pro podání a vyřizování stížnosti; s těmito postupy jsou rovněž prokazatelně seznámeni zaměstnanci poskytovatele.
- c) Poskytovatel stížnosti eviduje a vyřizuje je písemně v přiměřené lhůtě.
- d) Poskytovatel informuje osoby o možnosti obrátit se v případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti na nadřízený orgán poskytovatele nebo na instituci sledující dodržování lidských práv s podnětem na prošetření postupu při vyřizování stížnosti.

II.

Úvodní ustanovení/účel

Směrnice upravuje podmínky přijímání, evidence a vyřizování stížností, připomínek a podnětů.

Stížnost – ústně nebo písemně vyjádřená nespokojenost s kvalitou, úrovní či způsobem poskytované sociální služby. **O stížnost se jedná vždy, když osoba danou věc jako stížnost označí či za stížnost považuje, bez ohledu na obsah stížnosti a na názor pracovníka.** Osoba ve stížnosti žádá prošetření nebo nápravu skutečnosti, ke které má výhrady, nebo která ho poškodila, a kterou nemůže řešit vlastními prostředky.

Podnět – podání, které obsahuje přání, představu, přináší něco nového. Vede ke zlepšení poskytování služby nebo zamyšlení nad stávajícím stavem.

Připomínka – podání, které kromě negativního hodnocení obsahuje i náhradní řešení. Upozornění na drobný nedostatek

Kdo může stížnost, podnět, připomínku podat:

- Klient využívající sociální službu nebo klientem pověřená osoba.
- Dále kdokoliv jiný dle definice par. 99a odst. 1 písm. a) – f) zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, např. blízcí, rodinný příslušník, opatrovník, podpůrce, pracovník sociální služby nebo jakýkoliv občan.

III.

Podněty

Podněty podané prostřednictvím formuláře Návrh aktivit podané písemně nebo ústně jsou projednány na nejbližší pracovní poradě týmu, následně je pověřený pracovník projedná s navrhovatelem a seznámí jej s možným způsobem realizace.

IV.

Připomínky

Připomínku může přijmout kterýkoli pracovník organizace. Ústní připomínku pracovník s navrhovatelem sepíše. Připomínku projedná tým na pracovní poradě, případně projedná pracovník s vedoucím služby. Záznam z projednání zapíše pověřený pracovník do formuláře Přijaté připomínky a zaznamená také jeho výsledek. S výsledkem seznámí navrhovatele co nejdříve, nejpozději do 30 dní. Zároveň pracovník seznámí navrhovatele s možností podat stížnost, pokud by nebyl s výsledkem jednání spokojen.

V.

Stížnosti

Přijímání stížností

Klient si může stěžovat na kvalitu, úroveň nebo způsob poskytování sociální služby:

- písemně – poštou na adresu Chráněné bydlení Zlín, Pod Vodojemem 3651, 760 01 Zlín, e-mailem na adresu vedoucichbz@ssozp.cz nebo do schránky v zařízení k tomu určené,
- ústně – osobně kterémukoli z pracovníků chráněného bydlení nebo po telefonu na čísla 733 632 921, 603 244 701
- Stížnost může být v každém z uvedených případů podána i anonymně, písemná stížnost nemusí být podepsaná, v případě ústního podání po telefonu není nutné se představit.

Schránka na podávání stížností nebo podnětů je umístěna v přízemí na chodbě, na skříňce botníku u vstupu do prostor pracovníků. Schránku kontroluje a vybírá pracovník služby 1x týdně.

Povinnost přijmout stížnost má kterýkoliv pracovník organizace. Není možno podat stížnost na události starší jednoho roku.

Ústní stížnost

Pracovník, který stížnost přijal, zapíše tuto do formuláře určeného pro podání stížnosti ústní formou. Pracovník je povinen po sepsání záznamu o stížnosti stěžujícímu záznam přečíst a předložit jej stěžovateli k podpisu. Zaměstnanec dále stěžovateli vyhotoví kopii záznamu, v případě, že ji vyžaduje. Rovněž stěžovateli předá doklad o podání stížnosti na příslušném tiskopise „Potvrzení o přijetí stížnosti“ viz Příloha č 2.

Vyřizování stížnosti je započato bezodkladně, pokud s tím souhlasí obě strany. V tom případě je k jednání přizván další pracovník a následuje prověřování stížnosti. Do formuláře je doplněn záznam o tomto projednávání.

Na nejbližší poradě pracovního týmu (v naléhavých případech na mimořádné poradě pracovního týmu) je stížnost projednána a je rozhodnuto o její oprávněnosti. V případě, že je stížnost shledána oprávněnou, jsou zároveň projednána opatření k nápravě. Do 30 dnů je se stěžovatelem dojednána schůzka, na které je mu sdělen výsledek. V některých případech může být tato doba prodloužena o dalších 30 dnů, přičemž je stěžovatel informován o důvodu tohoto prodloužení. Na této schůzce je také proveden zápis do formuláře. Zde stěžovatel podpisem potvrdí, že byl seznámen s výsledkem jednání.

Sociální služby pro osoby se zdravotním postižením, příspěvková organizace

Na Hrádku 100, 763 16 Fryšták

IČO: 708 509 17

Písemná stížnost

Písemnou stížnost pracovník zapíše do formuláře určeného pro podání písemné stížnosti a přiloží ji k tomuto formuláři. Rovněž stěžovateli předá doklad o podání stížnosti na příslušném tiskopise „Potvrzení o přijetí stížnosti“ viz Příloha č 2.

Na nejbližší poradě pracovního týmu (v naléhavých případech na mimořádné poradě pracovního týmu) je stížnost projednána, jsou prověřeny všechny relevantní okolnosti. Pro objektivní posouzení je stěžovateli nabídnuta možnost osobně se vyjádřit k projednávané stížnosti. Následně je rozhodnuto o její oprávněnosti. V případě, že je stížnost shledána oprávněnou, jsou zároveň projednána opatření k nápravě a je zformulována odpověď stěžovateli. Tuto odpověď zašle ředitelka nebo jí pověřený pracovník (zpravidla vedoucí služby) stěžovateli nejpozději do 30 dnů od přijetí stížnosti. V některých případech může být tato doba prodloužena o dalších 30 dnů, přičemž je stěžovatel informován o důvodu tohoto prodloužení. Následně je stěžovateli nabídnuto i ústní projednání této odpovědi vedoucím služby či jím pověřeným pracovníkem.

Odpovědnost při vyřizování stížnosti

Stížnost na kvalitu, úroveň a způsob poskytovaných služeb, prostory zařízení nebo na jiné záležitosti týkající se poskytovaných služeb, stejně jako stížnost na kvalitu práce pracovníků vyřizuje primárně vedoucí dané služby, popřípadě ředitelka organizace.

Stížnost je považována za vyřízenou, jakmile byl stěžovatel vyrozuměn o způsobu vyřízení stížnosti a byla realizována opatření potřebná k odstranění zjištěných nedostatků.

Opakuje-li se stížnost od jednoho stěžovatele s obdobným obsahem, je nutné přezkoumat, zda původní stížnost byla řádně vyřízena, a o výsledku stěžovatele písemně vyrozumět. Neobsahuje-li opakovaná stížnost nové skutečnosti, dále se tato stížnost již neprošetřuje v celém rozsahu.

Stížnost na kvalitu práce vedoucího služby vyřizuje ředitelka organizace.

Stížnost na ředitelku organizace vyřizuje zřizovatel organizace, kterým je Zlínský kraj.

Prošetření postupu při prověřování stížnosti

V případě nespokojenosti s vyřízením své stížnosti má stěžovatel právo odvolat se proti způsobu vyřízení stížnosti a požádat o prošetření postupu při vyřizování stížnosti.

Žádost o prošetření postupu při prověřování stížnosti má povinnost přijmout kterýkoliv pracovník, který o tom neprodleně informuje vedoucího služby.

Sociální služby pro osoby se zdravotním postižením, příspěvková organizace

Na Hrádku 100, 763 16 Fryšták

IČO: 708 509 17

Anonymní stížnosti a jejich vyřizování

Za anonymní stížnost se považuje stížnost, kdy není zřejmé, která osoba je podavatelem stížnosti. Tyto stížnosti jsou zaevidovány do formuláře určeného pro podání písemné stížnosti. Místo jména se uvede ANONYMNÍ STÍŽNOST. Další postup je shodný s postupem při vyřizování stížnosti adresné.

Anonymní stěžovatel je o výsledku prověření přijatých opatření informován následovně:

Pracovník vyřizující stížnost písemně, zformuluje podstatu podání, nač si stěžovatel stěžuje a připojí informace o způsobu prošetření, projednání a postupu nápravy nebo rozhodnutí spolu s příslušným zdůvodněním, proč věc nebyla šetřena a vyřizována. Vyjádření k anonymní stížnosti bude po dobu 14 dnů vyvěšeno na nástěnce v prostorách, případně bude zasláno na uvedenou e-mailovou adresu.

V případě, že anonymní podání je natolik nekonkrétní, nepodávající dostatek údajů k samostatnému zahájení šetření nebo se jedná o natolik obecnou a neadresnou kritiku, na kterou by bylo možno reagovat opět jen všeobecně, může rozhodnout ředitelka, takovéto anonymní podání nebude prošetřováno.

VI.

Evidence

Záznamy o přijatých stížnostech, připomínkách a písemně podané podněty jsou vyhotovovány ve dvou vyhotoveních. Jedno obdrží klient, jedno je založeno v pořadači „Evidence stížností, připomínek a podnětů“, který je uložen v kanceláři na adrese Dolní Dědina 2, Zlín – Příluky. Stížnosti jsou zakládány chronologicky pod pořadovým číslem vzestupně vždy za jeden kalendářní rok.

Tabulka evidence je vedená v elektronické podobě a uložena na interním úložišti.

Evidenční list obsahuje:

- evidenční číslo,
- datum přijetí stížnosti,
- jméno, příjmení stěžovatele (nejde-li o anonymní žádost); kontakt na stěžovatele;
- způsob podání (ústně, písemně, jinou formou);
- důvod stížnosti (stručně);
- jméno pracovníka, který stížnost přijal, případně zapsal do formuláře a jeho podpis;
- jméno pracovníka, který stížnost vyřizuje a jeho podpis;
- datum vyřešení stížnosti;
- oprávněnost stížnosti;
- přijatá nápravná opatření.

O přijetí stížnosti je vždy vhodnou formou informován stěžovatel, viz Příloha č. 2, a to nejpozději do 5 pracovních dnů.

VII.

Seznamování klientů s pravidly

Klienti, jejich opatrovníci jsou s těmito pravidly seznámeni při jednání se zájemcem o službu, při podpisu smlouvy a v průběhu poskytování služby. Klient má možnost si zvolit pro podání stížnosti svého zástupce. Zástupce může být jakákoli osoba blízká klientovi (např. spolubydlící, klíčový pracovník, opatrovník apod.). Klienti jsou na možnost a způsob podání stížnosti upozorňováni v průběhu poskytování sociální služby ústně, při příležitosti nespokojenosti nebo na klientských schůzkách. O informování je proveden zápis v Cygnusu.

Postup při řešení stížnosti je součástí Domácí řádu zařízení, který je umístěn v přízemí na viditelném místě.

VIII.

Kontakty na nadřízený orgán, úřady a instituce zabývající se kvalitou sociálních služeb a sledováním dodržování lidských práv

1. Orgán nadřízený poskytovateli sociální služby:

Zlínský kraj
Odbor sociálních věcí
třída T. Bati 21
761 90 Zlín
Tel: +420 577 043 111
Email: podatelna@kr-zlinsky.cz

2. Nezávislé organizace, které se zabývají sledováním dodržování lidských práv:

MPSV ČR, Na Poříčním právu 1/376, 128 01 Praha 2; e-mail: posta@mpsv.cz

Český helsinský výbor, Štefánikova 21, 150 00 Praha 5; e-mail: info@helcom.cz, tel.

Kancelář veřejného ochránce práv, Údolní 39, 602 00 Brno, tel. 542 542 888; e-mail: podatelna@ochrance.cz, tel. 542 542 888

Nezávislou podporu a poradenství při uplatňování svých práv v souvislosti s vyřizování stížnosti mohou stěžovatelé získat: Občanská poradna STROP, ul. Dlouhá 2699, 760 01 Zlín, Tel.: 571 110 896

Sociální služby pro osoby se zdravotním postižením, příspěvková organizace

Na Hrádku 100, 763 16 Fryšták

IČO: 708 509 17

V případě nespokojenosti s vyřízením podané stížnosti nebo v případě, kdy podání nebylo vyřízeno ve stanovené lhůtě, se stěžovatel může obrátit na:

Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR

Na Poříčním právu 1

128 00 Praha 2

www.mpsv.cz

Telefon: (+420) 950 191 111

E-mail: posta@mpsv.cz

ID datové schránky: sc9aavg

Žádost o prověření způsobu vyřízení stížnosti lze podat do 60 dnů od doručení vyjádření organizace ke stížnosti nebo od uplynutí lhůty pro její vyřízení.

Ministerstvo práce a sociálních věcí je povinno do 30 dnů od doručení žádosti o prověření informovat stěžovatele o výsledku přezkumu.

Sociální služby pro osoby se zdravotním postižením, příspěvková organizace

Na Hrádku 100, 763 16 Fryšták

IČO: 708 509 17

Sociální služby pro osoby se zdravotním
postižením, příspěvková organizace
Na Hrádku 100, 763 16 Fryšták
IČO: 708 509 17

1 příloha VP Stížnosti

Chráněné bydlení Zlín

FORMULÁŘ PRO PODÁNÍ STÍŽNOSTI	
Vaše jméno	
Stížnost podáváte na:	
pracovníka	
něco jiného	
Jaké jsou důvody Vaší stížnosti	
Jak by měla tato situace vypadat, abyste si nemusel/a stěžovat?	
Datum:	Podpis:

Sociální služby pro osoby se zdravotním postižením, příspěvková organizace

Na Hrádku 100, 763 16 Fryšták

IČO: 708 509 17

Sociální služby pro osoby se zdravotním
postižením, příspěvková organizace
Na Hrádku 100, 763 16 Fryšták
IČO: 708 509 17

1 příloha VP Stížnosti

Chráněné bydlení Zlín

Záznam stížnosti podané ústní formou		
stížnost zapsal/a		
popis stížnosti:		
Stěžovatel (zástupce stěžovatele):		
Další přítomný pracovník/ pracovníci:	-	
Jiné přítomné osoby:	-	
podpis stěžovatele:		
Záznam projednání stížnosti		
stížnost projednal/li		
stížnost byla/nebyla shledána oprávněnou		
zdůvodnění		
způsob nápravy		
výsledek jednání stěžovateli sdělen ústně dne:		
Byl jsem seznámen s výsledkem jednání a s možností podat odvolání proti způsobu vyřízení stížnosti		
Datum:	Podpis stěžovatele/ stěžovatelky:	

Sociální služby pro osoby se zdravotním postižením, příspěvková organizace

Na Hrádku 100, 763 16 Fryšták

IČO: 708 509 17

Sociální služby pro osoby se zdravotním postižením, příspěvková organizace

Na Hrádku 100, 763 16 Fryšták

IČO: 708 509 17

1 příloha VP Stížnosti

Chráněné bydlení Zlín

Záznam stížnosti podané písemnou formou		
stížnost převzata		dne:
popis stížnosti:		
Stěžovatel (zástupce stěžovatele):		
Záznam projednání stížnosti		
stížnost projednal/li		dne:
stížnost byla/ nebyla shledána oprávněnou		
zdůvodnění		
způsob nápravy		
způsob doručení výsledku jednání stěžovateli:		dne:

Sociální služby pro osoby se zdravotním postižením, příspěvková organizace

Na Hrádku 100, 763 16 Fryšták

IČO: 708 509 17

Sociální služby pro osoby se zdravotním
postižením, příspěvková organizace
Na Hrádku 100, 763 16 Fryšták
IČO: 708 509 17

1 příloha VP Stížnosti

Chráněné bydlení Zlín

Záznam ústní/ písemné připomínky	
zapsal/a	dne:
projednáno na poradě/ s vedoucím služby dne:	
záznam z jednání:	
výsledek jednání:	
Byl jsem seznámen s výsledkem jednání a s možností podat stížnost	
Datum:	Podpis uživatele/uživatelky

Sociální služby pro osoby se zdravotním postižením, příspěvková organizace

Na Hrádku 100, 763 16 Fryšták

IČO: 708 509 17

Sociální služby pro osoby se zdravotním
postižením, příspěvková organizace
Na Hrádku 100, 763 16 Fryšták
IČO: 708 509 17

1 příloha VP Stížnosti

Chráněné bydlení Zlín

Záznam ústního/ písemného podnětu - ostatní podněty	
zapsal/a	dne:
projednáno na poradě/ s vedoucím služby dne:	
záznam z jednání:	
výsledek jednání:	
Byl jsem seznámen s výsledkem jednání a s možností podat stížnost	
Datum:	Podpis uživatele/uživatelky