



STANDARD č. 7

Stížnosti na poskytování sociální služby

Název sociální služby, adresa:

Domov na Dubíčku, Hrobice 136, Slušovice 763 15

Proces	Jméno a příjmení, pozice	Datum	Podpis
Zpracoval:	Michaela Jungmannová, DiS., sociální pracovník	24. 10. 2025	
Schválil:	ředitelka	Mgr. Ing. Adéla Machalová	27. 10. 2025
Účinnost: 1. 11. 2025			
Závazné pro: všechny pracovníky zařízení			
Související dokumenty: § 88, písm. e), § 99a a § 99b zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách Příloha č. 2, bod 7 k vyhlášce č. 505/2006 Sb.			
Přílohy: Příloha č. 1 – Formulář k podání stížnosti, podnětu či připomínky Příloha č. 2 – Zjednodušený postup pro podání stížnosti			

Nahrazuje:

Metodiku k standardu č. 7 – stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb ze dne 1. 3. 2024

OBSAH:

1. Kritéria
2. Vymezení pojmů
3. Informování klientů
4. Proces podávání, přijímání, evidování a řešení stížností

1. Kritéria:

- a) 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;
- b) 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;
- c) Poskytovatel informuje osoby o dalších možnostech podat stížnost na jeho zřizovatele, popřípadě zakladatele nebo na instituci sledující dodržování lidských práv a základních svobod osob, a to včetně jejich označení.

2. Vymezení pojmů:

Poskytovatel je povinen zpracovat a zveřejnit vnitřní pravidla pro podávání a vyřizování stížností. Poskytovatel je povinen pracovat se všemi stížnostmi, které splňují níže uvedené požadavky a postupovat v souladu se zákonem. Je tedy možné podávat stížnost na poskytování sociální služby jako takové bez rozlišování, zda se jedná o stížnost na úroveň, kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby.

Ke stížnostem je přístupováno jako k návrhům na zlepšení poskytované sociální služby. Osoba, která si podala stížnost, je nadále označována jako stěžovatel.

Stížností se rozumí ústní nebo písemné sdělení stěžovatele o nedostatku, nesprávném jednání, či nečinnosti při poskytování sociální služby, zejména pokud jsou porušována jeho práva.

Za stížnost je považován jakýkoliv podnět, který stěžovatel nazval stížností nebo ji za stížnost považuje, bez ohledu na obsah stížnosti a názor zaměstnance. Stěžovatel ve stížnosti žádá prošetření nebo nápravu skutečnosti, ke které má výhrady, nebo která ho poškodila, a kterou nemůže řešit vlastními prostředky.

Podnětem či připomínkou se rozumí návrh stěžovatele nebo jiné osoby na zlepšení poskytované sociální služby. Podat podnět či připomínku může kterýkoliv občan.

Připomínky jsou vnímány jako doporučení či upozornění na průběh poskytované služby. Mají směřovat ke zlepšení či změně poskytované sociální služby. Připomínky mohou být oznámeny ústní i písemnou formou a řeší je pracovník, kterému byl podnět oznámen. Připomínku může následně řešit v rámci týmu nebo se svým nadřízeným. Tento krok oznámí i samotnému klientovi či osobě, která podnět či připomínku podala.

Podněty a připomínky klientů pracovník zapisuje do záznamu o průběhu služby uživatele zejména tehdy, obnáší-li téma nebo výzvu, kterému by bylo vhodné věnovat pozornost při plánování či vyhodnocování průběhu služby (individuální plánování).

3. Informování klientů:

S právem stěžovat si na poskytování sociální služby srozumitelným způsobem seznamuje zájemce/zadatele o sociální službu sociální pracovník, a to již v rámci jednání o poskytnutí služby. O možnostech podání stížnosti na poskytování sociální služby srozumitelným způsobem informuje klienta sociální pracovník také při zahájení poskytování sociální služby. Následně je klient o procesu podávání a vyřizování stížností informován vhodnou formou, např. ústně nebo s využitím alternativních komunikačních technik klíčovým pracovníkem, a to nejméně jedenkrát ročně. Využívat lze také dotazníkové šetření zaměřené na poskytování sociální služby a povědomí klientů o možnosti podávat stížnosti.

Tyto informace jsou dostupné:

- V Domácím řádu Domova na Dubíčku, který je k dispozici ve vestibulu domova;
- Ve Smlouvě o poskytování sociální služby mezi poskytovatelem a klientem;
- K nahlédnutí u sociální pracovnice nebo vedoucí zařízení;
- Na internetových stránkách organizace: www.ssozp.cz.

Zásadní úlohu má klíčový pracovník v případě, že se jedná o klienta, který není schopen porozumět možnosti podat si stížnost nebo se jedná o klienta, který je znevýhodněn v komunikaci. Klíčový pracovník se snaží vymezit oblasti v rámci poskytování služby, kde by mohlo dojít k porušení práv klienta nebo k nedostatečnému uspokojování jeho potřeb či přání. Jedná se o stanovení oblastí či situací, kdy by klient měl důvod podat stížnost.

4. Proces podávání, přijímání, evidování a řešení stížností:

Stěžovatelem může být:

- a) Osoba, které je nebo byla poskytována sociální služba** – právo osoby podat stížnost na sociální službu je primární;
- b) Zákonný zástupce, opatrovník nebo podpůrce osoby, které je nebo byla poskytována sociální služba** – jedná se o osoby zastupující klienta sociální služby; tím není dotčeno právo klienta podat stížnost sám;
- c) Osoba blízká, nemůže-li stížnost podat osoba, které je nebo byla sociální služba poskytována, s ohledem na svůj zdravotní stav nebo proto, že zemřela** – vymezení kruhu blízkých osob upravuje občanský zákoník. Skutečnosti, že se jedná o blízkou osobu a současně, že se jedná o klienta, který nemůže podat stížnost sám, osvědčí stěžovatel čestným prohlášením;
- d) Osoba zmocněná osobou, které je nebo byla poskytována sociální služba** – stěžovatel doloží zmocnění klienta prostřednictvím plné moci, která může obsahovat i rozsah zmocnění. Plná moc nemusí být ověřená. Může být klientem učiněna ústně a zaměstnancem poskytovatele zaznamenána do osobní dokumentace klienta;

e) **Člen domácnosti osoby, které je nebo byla poskytována sociální služba, oprávněný k zastupování této osoby podle občanského zákoníku** – zastoupení členem domácnosti je upraveno v § 49 až § 54 občanského zákoníku;

f) **Zaměstnanec poskytovatele sociálních služeb.**

Stížnost může být podána těmito způsoby:

- Ústně – vedoucí domova nebo jakémukoliv pracovníkovi, který je povinen řešit stížnost nebo zprostředkovat její řešení;
- Písemně – *vlastní písemnou formou* nebo *prostřednictvím formuláře* pro podávání stížnosti, který je k dispozici u sociální pracovnice nebo ve vestibulu zařízení/ *poštou* na adresu zařízení: Domov na Dubíčku, Hrobice 136 763 15 Slušovice/ *e-mailem* na jakéhokoliv zaměstnance nebo na e-mailovou adresu **podatelna@ssozp.cz**;
- Anonymně, telefonicky/poštou/mailem nebo do schránek na stížnosti umístěných v prvním patře, přízemí a sníženém přízemí; schránky jsou kontrolovány 1x týdně sociální pracovníci, zpravidla každé pondělí;
- Telefonicky.

Podmínky k přijímání stížnosti musí respektovat jakýkoliv způsob podání.

Stížnost lze podat ve lhůtě do jednoho roku ode dne, kdy nastala skutečnost, která je předmětem stížnosti. Poskytovateli je doporučeno, aby evidoval i stížnosti podané po uvedené lhůtě, popř. je prošetřil, jestliže obsahují závažné skutečnosti, které ovlivňují poskytování sociální služby.

Stížnost se **podává tomu poskytovateli sociálních služeb, proti kterému směřuje**. Poskytovatel je povinen přijmout každé podání označené jako stížnost a vyhodnotit, zda se jedná o stížnost v souladu se zákonem. Zjistí-li, že se nejedná o tuto stížnost, vyrozumí o tom osobu, která ji podala. Zároveň to však neznamená, že se skutečnostmi, které jsou uvedeny v podání, nemůže zabývat. O tom, jak se „stížností“ naloží, by měl poskytovatel podatele informovat. O zjištění je pak doporučeno osobu, která podání podala, informovat.

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.

Vyřizování stížností:

Povinnosti:

a) **Vedení písemné evidence o stížnostech a způsobu vyřízení** – poskytovatel je povinen vést evidenci o podaných stížnostech. Evidence musí být vedena v písemné podobě, tj. v listinné či elektronické. Součástí evidence musí být i způsob vyřízení stížnosti. Forma zpracování evidence je plně v kompetenci poskytovatele. Evidence by měla být vedena na jednom místě, být průkazná a pokud možno úplná.

- b) Umožnění nahlížení do dokumentace, pořizování kopie a výpisů** – poskytovatel je povinen umožnit stěžovateli nahlížet do dokumentace, kterou vede o stížnosti a pořizovat z ní kopie nebo výpisy;
- c) Informační povinnost** – poskytovatel je povinen informovat písemně stěžovatele o způsobu vyřízení stížnosti. To je zcela jasně definovaná informační povinnost ze strany poskytovatele vůči stěžovateli, kterou je nezbytné dodržet;
- d) Dodržení lhůty pro vyřízení stížností** – poskytovatel má zákonnou povinnost vyřídit stížnost do 30 dnů ode dne, kdy mu byla doručena. Tuto lhůtu může poskytovatel sociálních služeb v odůvodněných případech prodloužit o dalších 30 dnů; o prodloužení lhůty a důvodech jejího prodloužení je však povinen informovat stěžovatele.

Proces vyřízení stížnosti:

Stěžovatel uvede důvod své stížnosti a osoby, kterých se stížnost bezprostředně týká. Zvláštní pozornost je věnována stěžovatelům se sníženými komunikačními schopnostmi. Všichni zaměstnanci jsou povinni sledovat a vyhodnocovat spokojenost či nespokojenost stěžovatelů, tzn. zjišťovat projevy libosti a nelibosti v jejich chování, např. pláč, křik, apatie, neverbální projevy. To vše je zaznamenáváno do záznamů péče v IS Cygnus. Tyto záznamy jsou neprodleně vyhodnocovány vedoucí zařízení a sociálními pracovníci. Provedená zjištění mohou znamenat, že stěžovateli není poskytována péče dle jeho potřeb.

Stížnosti na poskytování sociální služby řeší vedoucí domova nebo pověřený pracovník. Stížnost se snaží řešit bezodkladně.

Při řešení stížnosti je vždy postupováno stejným způsobem, bez ohledu na to, zda je stížnost podána písemnou, ústní či telefonickou formou. Shodným způsobem je řešena rovněž anonymní stížnost, jen o výsledku řešení není informován stěžovatel, neboť ve stížnosti není uvedeno jméno ani kontakt stěžovatele. Vedoucí zařízení nebo jím pověřený pracovník prověří všechny relevantní skutečnosti týkající se stížnosti, které je nezbytné dokumentovat. V rámci řešení stížnosti zjišťuje fakta, vede rozhovory s účastníky situace a zjišťuje jejich stanoviska. Dále studuje potřebnou písemnou dokumentaci týkající se dané stížnosti a zajišťuje další potřebné doklady. Každá stížnost je prošetřena v plném rozsahu a na nikoho v průběhu šetření nesmí být vyvíjen nátlak.

V závěru rozhodne, zda se jedná o stížnost:

- Důvodnou („D“);
- Nedůvodnou („N“);
- Částečně důvodnou („ČD“);
- Neprověřitelnou („NP“).

Rozhodnutí o důvodnosti stížnosti zaneseno do evidence stížností.

Prokáže-li se oprávněnost stížnosti, tzn., že se jedná o stížnost důvodnou či částečně důvodnou, vedoucí zařízení bezodkladně navrhne přijetí nápravných opatření vedoucích k odstranění případných zjištěných nedostatků a zamezení opakování situace v budoucnosti, včetně termínů jejich plnění a odpovědnosti pracovníků.

Při vyřizování stížnosti posuzuje pověřená osoba následující kritéria:

- Zda nebyly porušeny pracovní postupy nebo povinnosti pracovníků služby;
- Zda nebyly porušeny zásady poskytované služby definované § 2 zákona 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů;
- Zda podmínky poskytované služby odpovídaly potřebám stěžovatele;
- Ostatní okolnosti a jejich souběh a příčinné souvislosti.

Nápravná opatření v případě oprávněné stížnosti na pracovníka:

- Náhrada způsobené újmy, např. kompenzace;
- Kárný pohovor s pracovníkem, doplnění znalostí a informací pracovníka, dohled nad jeho prací, vytykáací dopis, odebrání osobního ohodnocení;
- Realizace intervize, supervize pro pracovníka/pracovníky, kteří byli zainteresováni;
- Zvyšování kvalifikace pracovníka, např. formou kurzu, školení, odborné stáže, doplnění potřebných informací aj.

Jsou-li v průběhu šetření stížnosti zjištěny skutečnosti, které zakládají podezření ze spáchání přestupku, trestného činu nebo správního deliktu, je třeba o tom neprodleně informovat ředitelku organizace, která rozhodne o dalším postupu.

Stěžovateli bude předložen způsob řešení stížnosti, včetně možnosti pohovorů za přítomnosti svědků. Odpověď na anonymní stížnost bude vyvěšena na nástěnné tabuli ve vestibulu domova po dobu 14 dnů. Stížnost stěžovatele bude písemně zaznamenána a stěžovatel se seznámí s konečným stanoviskem. V případě jeho souhlasu s předloženým řešením bude považována stížnost za vyřešenou.

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

O průběhu, způsobu a výsledku řešení stížnosti je vyhotoven písemný zápis. Na základě písemného záznamu o způsobu řešení stížnosti je zpracován návrh odpovědi stěžovateli. Písemná odpověď je stěžovateli ve stanovené lhůtě doručena. V případě, že stěžovatel žádá vysvětlení, je mu náležitě a srozumitelným způsobem poskytnuto vedoucí zařízení nebo pověřeným pracovníkem. Při vyřizování stížnosti je zohledněn zdravotní stav stěžovatele a jeho schopnosti porozumět odpovědi.

- **Stížnost na pracovníka zařízení** je v kompetenci vedoucí zařízení, případně pověřeného pracovníka;
- **Stížnost na sociálního pracovníka zařízení** je v kompetenci vedoucí zařízení;
- **Stížnost na vedoucího zařízení** je v kompetenci ředitelky organizace;
- **Stížnost na ředitelku organizace** je v kompetenci zřizovatele organizace, kterým je Krajský úřad Zlínského kraje (kontakt viz níže). V tomto případě je stěžovatel písemně vyrozuměn o postoupení stížnosti k řešení zřizovateli.

Při procesu vyřizování stížností musí vždy dojít k:

- Zaevidování stížností do evidence stížností;
- Potvrzení přijetí stížnosti stěžovateli;
- K řešení stížnosti s využitím dokumentu „Záznam z řešení stížnosti“;
- Písemnému vyjádření o způsobu vyřízení stížnosti adresovanému stěžovateli.

Pravidla pro prověření vyřízení stížnosti:

Žádost o prověření vyřízení stížnosti se podává na Ministerstvo práce a sociální věci ČR. Žádost je možné podat jestliže:

- Nesouhlasí stěžovatel s vyřízením stížnosti poskytovatelem;
- Pokud poskytovatel nevyřídil stížnost do 30 dnů ode dne, kdy mu byla doručena nebo do 60 dnů, pokud stěžovatele informoval o tom, že je třeba lhůtu o dalších 30 dnů prodloužit a proč.

Stěžovatel musí žádost podat ve lhůtě 60 dnů ode dne doručení informace o způsobu vyřízení stížnosti poskytovatelem nebo ode dne, kdy marně uplynula lhůta, do které měl poskytovatel stížnost vyřídit.

Stěžovatel musí uvést, proč o prověření žádá. Povinností ministerstva je podanou žádost stěžovatele o prověření vyřízení stížnosti prověřit.

Pro řádné prověření žádosti je důležité, aby ministerstvo dle potřeby získalo i další informace, a proto se zákonem stanoví povinnost součinnosti:

a) Poskytovateli;

b) Orgánům veřejné správy, fyzickým a právnickým osobám, jejichž činnost souvisí s poskytováním sociální služby.

Ministerstvo má povinnost do 60 dnů ode dne, kdy byla žádost doručena, prověřit vyřízení stížnosti a zaslat písemné vyrozumění o výsledku jak stěžovateli, tak i dotčenému poskytovateli sociálních služeb. Pokud je pro prověření vyřízení stížnosti třeba, aby si ministerstvo vyžádalo vyjádření orgánů veřejné správy nebo fyzických nebo právnických osob, jejichž činnost souvisí s poskytováním sociální služby, může být lhůta pro písemné vyrozumění o výsledku prověření až 90 dnů ode dne, kdy byla žádost ministerstvu doručena.

Důvody pro odložení žádosti o prověření stížností:

- Stížnost je zjevně neopodstatněná;
- Věc již byla ministerstvem prověřena;
- Opakovaná stížnost bez nových skutečností;
- Nedoplnění důvodu žádosti po vyzvání;
- Podání po stanovené lhůtě, neúčelné prověření.

Jestliže v rámci prověření vyřízení stížnosti ministerstvo dospěje k závěru, že se jedná o oprávněnou žádost a je věcně příslušné k řešení dané věci, a jestliže poskytovatel nebude ochoten nevyhovující stav smírnou cestou odstranit (vyřešit) uloží poskytovateli povinnost odstranit nevyhovující stav. Není-li ministerstvo věcně příslušné danou věc řešit, postoupí podnět k dalšímu postupu orgánu veřejné správy (např. inspektorátu práce). Ministerstvo zároveň stanoví lhůtu, do kdy je poskytovatel povinen odstranit nevyhovující stav podat mu o tom písemnou zprávu.

Evidence podaných stížností:

Písemné řešení stížnosti se vydává ve třech vyhotoveních. Jedno obdrží stěžovatel, jedno se zakládá do evidence stížností a jedno do sociálního spisu stěžovatele. V evidenci stížností jsou stížnosti zakládány pod pořadovým číslem vzestupně, vždy za jeden kalendářní rok.

Informovanost stěžovatelů o možnosti obrátit se na nadřízený orgán poskytovatele nebo na příslušnou instituci:

Stěžovatelé se mohou v případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti obrátit na nadřízený orgán poskytovatele nebo na instituci sledující dodržování lidských práv s podnětem na prošetření postupu při vyřizování stížnosti:

1. Ministerstvo práce a sociálních věcí:

Na Poříčním právu 1

128 01 Praha

www.mpsv.cz

E-mail: posta@mpsv.cz

Telefon: (+420) 950 191 111

2. Orgán nadřízený poskytovateli sociální služby (zřizovatel):

Zlínský kraj

Odbor sociálních věcí

třída T. Bati 21

761 90 Zlín

E-mail: podatelna@kr-zlinsky.cz

Tel: (+420) 577 043 111

3. Nezávislé instituce zabývající se sledováním dodržování lidských práv:

Kancelář veřejného ochránce práv

Údolní 39

602 00 Brno

E-mail: podatelna@ochrance.cz

Tel: (+420) 542 542 888

Český Helsinský výbor (zabývá se monitoringem lidských práv v ČR)

Štefánikova 21

150 00 Praha 5

E-mail: poradna@helcom.cz

Tel.: (+420) 257 221 141, (+420) 257 221 142

Mobil: (+420) 773 115 951

Příloha č. 1

FORMULÁŘ PRO PODÁNÍ STÍŽNOSTI, PODNĚTU ČI PŘIPOMÍNKY

DOMOV NA DUBÍČKU

JMÉNO A PŘÍJMENÍ STĚŽOVATELE:	
DATUM PODÁNÍ STÍŽNOSTI:	

OBSAH STÍŽNOSTI, PODNĚTU ČI PŘIPOMÍNKY:

--

STÍŽNOST ZAPSAL/A:

PODPIS STĚŽOVATELE:

Sociální služby pro osoby se zdravotním postižením, příspěvková organizace

Na Hrádku 100, 76316 Fryšták

IČO: 708 509 17

DATUM PŘIJETÍ STÍŽNOSTI:	
STÍŽNOST PŘIJAL/A:	

NÁVRH ŘEŠENÍ:

STĚŽOVATEL BYL S NÁVRHEM ŘEŠENÍ SEZNÁMEN DNE:

STĚŽOVATEL S NAVRŽENÝM ŘEŠENÍM: SOUHLASÍ/NESOUHLASÍ

Příloha č. 2

ZJEDNODUŠENÝ POSTUP PRO PODÁNÍ STÍŽNOSTI




DOMOV NA DUBÍČKU

KDO MŮŽE PODAT STÍŽNOST:

- Klient;
- Opatrovník nebo podpůrce klienta;
- Blízká osoba, kterou si klient zvolí;
- Osoba zmocněná klientem;
- Člen domácnosti klienta;
- Zaměstnanec domova.



JAK PODAT STÍŽNOST:

	<p>ÚSTNĚ → kterémukoliv pracovníkovi domova</p>
	<p>PÍSEMNĚ → vlastní písemná forma → prostřednictvím formuláře – k dispozici u sociální pracovníce nebo ve vestibulu domova → poštou na adresu: Domov na Dubíčku, Hrobice 136, 763 15 Slušovice → e-mailem na adresu: podatelna@ssozp.cz, vedoucidubicko@ssozp.cz</p>
	<p>TELEFONICKY → + 420 604 775 663 → + 420 733 630 232</p>

STÍŽNOST JE MOŽNÉ PODAT ANONYMNĚ – *telefonicky/poštou/emailem* nebo do *schránek* umístěných v prvním patře, přízemí a sníženém přízemí



PRVNÍ PATRO




PŘÍZEMÍ




SNÍŽENÉ PŘÍZEMÍ

KOMU LZE PODAT STÍŽNOST:

	→ kterémukoliv pracovníkovi domova → stížnost lze podat ve lhůtě do 1 roku od dané skutečnosti
---	---

JAKMILE JE STÍŽNOST PODÁNA:

	→ stížnost bude prošetřena do 30 dnů; v některých případech může být tato doba prodloužena o dalších 30 dnů → jakmile bude stížnost řádně prošetřena, obdržíte písemnou odpověď o způsobu vyřízení stížnosti
---	---


V PŘÍPADĚ, ŽE NEBUDETE SPOKOJEN/A S VYŘÍZENÍM STÍŽNOSTI:

→ S řešením stížnosti je možné obrátit se:

Krajský úřad Zlínského kraje Odbor sociálních věcí Třída T. Bati 21 761 90 Zlín E-mail: podatelna@kr-zlinsky.cz Tel: 577 043 111	Kancelář veřejného ochránce práv Údolní 39 602 00 Brno E-mail: podatelna@ochrance.cz Tel: 420 542 542 888
---	---

V PŘÍPADĚ, ŽE NEBUDETE SPOKOJEN/A S ODPOVĚDÍ NEBO JI NEDOSTANETE VČAS:

→ Do 60 dnů je možné požádat o prošetření:

Ministerstvo práce a sociálních věcí Na Poříčním právu 1 128 01 Praha www.mpsv.cz E-mail: posta@mpsv.cz Telefon: 577 043 111	
--	---