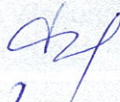
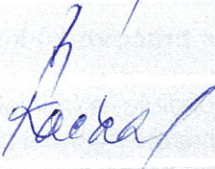
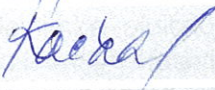


Metodika č. 13 (M 13)

Pravidla pro podávání a vyřizování stížností nebo připomínek

Platnost od:	1.3.2025	Revize:	
Zpracovala:	Bc. Jiřina Chromyová	Podpis:	
Zodpovídá:	Michaela Bendlová Karlíková, DiS.	Podpis:	
Schválil:	Mgr. Marcela Kačalová	Podpis:	
Číslo jednací:	DSS 1136 / 2025		

Veškeré stížnosti a připomínky jsou posuzovány jako podnět ke zlepšení poskytovaných sociálních služeb. Jsou řešeny všechny stížnosti a připomínky včetně anonymních.

Za stížnost je považováno upozornění na porušování pravidel poskytování služby. Připomínka je návrhem na zlepšení procesu poskytování sociálních služeb a vztahu uživatele a poskytovatele sociálních služeb.

Zařízení garantuje stěžovateli, že v případě podání stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování služeb, nebude jakýmkoli možným způsobem ohrožen, a to ani v případě, že stížnost se ukáže jako neopodstatněná.

1. Pravidla pro podávání stížností

a) Způsob podávání stížností

Oprávněnými osobami pro podávání stížností jsou:

- a) osoba, které je nebo byla poskytována sociální služba,
- b) zákonný zástupce, opatrovník nebo podpůrce osoby, které je nebo byla poskytována sociální služba,
- 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,
- d) osoba zmocněná osobou, které je nebo byla poskytována sociální služba,
- e) člen domácnosti osoby, které je nebo byla poskytována sociální služba, oprávněný k zastupování této osoby podle občanského zákoníku, nebo
- f) zaměstnanec poskytovatele sociálních služeb (dále jen „stěžovatel“).

Stížnost se podává poskytovateli sociálních služeb, proti kterému směřuje, a to ve lhůtě 1 roku ode dne, kdy nastala skutečnost, která je předmětem stížnosti. Podání stížnosti nesmí být stěžovateli, nebo osobě, které je nebo byla poskytována sociální služba, jíž se stížnost týká, a která není zároveň stěžovatelem, na újmu.

Stížnost lze podat:

- ústně - osobně v kanceláři sociálních pracovníků, které jsou povinny zajistit klidné a diskrétní prostředí. V případě, že se uživatel nemůže dostavit, zajistí odpovídající podmínky v jeho pokoji, nebo na jiném vhodném místě. Na žádost uživatele může jej doprovázet osoba, která mu poskytuje podporu pomoc při komunikaci
- ústně - telefonicky – 476 748 218 sociálním pracovníkům
- písemně – na adresu Domova sociálních služeb Meziboří, p. o. (dále jen Domov) doručené poštou nebo jinou osobou do podatelny Domova, vhozením do schránek důvěry umístěných v přízemí obou budov a každém patře u výtahu, datovou schránkou nebo kterémukoliv zaměstnanci Domova
- e-mailem – podatelna@ddmezibori.cz

b) kompetence pracovníků k převzetí stížností

Stížnost zaprotokoluje administrativní a spisový pracovník Domova. Každý pracovník má povinnost od uživatele stížnost převzít a předat k zaprotokolování. Poté administrativní a spisový pracovník stížnost předá předsedovi Komise pro vyřizování stížností (dále jen Komise).

O ústní nebo telefonické stížnosti je se stěžovatelem sepsán zápis. Pokud si nepřeje, aby v zápise bylo uvedeno jeho jméno, nebo údaje, které by ho mohly identifikovat, je mu vždy

vyhověno a stížnost je považována za anonymní. Zápis obsahuje datum, obsah stížnosti a návrh stěžovatele na řešení stížnosti (čeho se domáhá).

Schránky důvěry vybírá sociální pracovnice vždy za přítomnosti druhé osoby pravidelně jedenkrát týdně (zpravidla v pondělí v 7:30 hodin).

c) Způsob informování uživatelů služby o možnosti si stěžovat

Sociální pracovnice srozumitelným způsobem informuje nového uživatele i jeho zástupce příp. další osoby blízké o možnosti si stěžovat, jak v tomto případě postupovat a ukáže místo, kde je umístěna schránka důvěry. Toto provede při nástupu nebo nejpozději do konce adaptačního procesu.

Se způsobem podávání stížností jsou seznámeni všichni zaměstnanci Domova a na požádání jsou povinni poskytnout informace o možnosti a způsobu podání stížnosti. Případně předat kontakt na sociální pracovnice, které mohou stížnosti okamžitě přijmout.

Na všech odděleních jsou veřejně přístupné informace o možnosti podávat stížnosti.

2. Pravidla pro vyřizování stížností a evidence stížností

a) Vyřizování stížností

Vyřizují se všechny přijaté stížnosti i anonymní bez ohledu na formu jakou byly podány.

Stížnosti jsou vyřizovány bezodkladně, jedná-li se o stížnosti, kdy by mohlo dojít k ohrožení zdraví uživatele a chod Domova to umožňuje. Nebo ve lhůtě 30 dnů u stížností, kde je nutné k prošetření získání dalších informací. Nelze – li vyřídit ve lhůtě 30 dnů, protože si šetření vyžaduje např. součinnost jiných orgánů, institucí, fyzických a právnických osob nebo je-li prošetření zvláště obtížné, požádá předseda Komise o prodloužení lhůty k vyřízení stížnosti ředitelku organizace (nebo v nepřítomnosti jejího zástupce) o dalších 30 dní a zároveň o této skutečnosti písemně informuje stěžovatele. V případě anonymní stížnosti je výsledek zveřejněn na informační nástěnce ve vstupní hale příslušné budovy, a to po dobu 15 dní.

V případě že v Domově nejsou přítomny osoby, bez nichž není vyřízení stížnosti možné, doba pro vyřízení stížnosti se prodlužuje nejdéle však dle zákonných lhůt. (Např. hospitalizace atd.) Stížnost je v takovém případě vyřízena neprodleně, jakmile jsou přítomny dotčené osoby. ([viz. Ř 13 Poradní komise ředitelky](#)).

Vlastní prošetření stížnosti provádí pětičlenná Komise (předseda, zapisovatel a 3 členové). Komise je usnášeníschopná v minimálním počtu 3 členů. K jednání může být přizván zástupce úseku (vedoucí odd., vedoucí směny apod.), na který stížnost směřuje. Pokud by hrozil střet zájmů, nebo důvodná obava z možné podjatosti, může stěžovatel požádat o přešetření postupu Komise ředitelku organizace nebo nezávislý orgán (viz níže):

- Vedoucí Odboru sociálních věcí Krajského úřadu Ústeckého kraje
- Ministerstvo práce a sociálních věcí
- Český helsinský výbor
- Veřejného ochránce práv

Stížnost proti statutárnímu zástupci je předložena zřizovateli (Krajský úřad Ústeckého kraje).

V případě stížnosti směřované proti vedoucím pracovníkům má oprávnění řešit stížnost ředitelka organizace, nebo její zástupce jako host jednání Komise.

Je-li stížnost vedena vůči konkrétní osobě, je součástí vyřizování stížnosti i její vyjádření k věci samé. Vyžaduje-li to situace a souhlasí-li zúčastněné strany, je stěžovatel přizván k šetření stížnosti.

Prokáže-li se oprávněnost stížnosti, jsou přijata taková nápravná opatření, aby bylo zamezeno opakování případu. O těchto opatřeních je stěžovatel informován.

Pokud v průběhu šetření stížnosti se zjistí skutečnosti, které zakládají podezření ze spáchání trestného činu, je okamžitě informována ředitelka organizace nebo její zástupce a Policie ČR.

Veškeré informace osobní povahy, které při vyšetřování stížnosti vyjdou najevo, jsou považovány za důvěrné a nakládá se s nimi ve smyslu nařízení Evropského parlamentu a Rady EU 2016/679, (dále jen Nařízení GDPR), za což odpovídají všichni pracovníci, kteří stížnost prošetřují.

b) Odvolání

Pokud není stěžovatel spokojen s vyřízením své stížnosti, může se do 15-ti dnů ode dne obdržení rozhodnutí ve věci své stížnosti odvolat:

- k ředitelce organizace
- v případě, že ani rozhodnutí ředitelky organizace není pro stěžovatele uspokojivé, může použít do 15-ti dnů další odvolání ke zřizovateli, případně k nezávislému orgánu (viz výše), který se zabývá ochranou lidských a občanských práv – např. Veřejný ochránce práv (ombudsman).

Nesouhlasí-li stěžovatel s vyřízením stížnosti podle § 99a nebo nebyla-li stížnost vyřízena ve stanovené lhůtě, může ve lhůtě 60 dnů ode dne doručení informace o způsobu jejího vyřízení nebo od uplynutí stanovené lhůty požádat ministerstvo o prověření vyřízení této stížnosti; v žádosti stěžovatel uvede důvod, proč žádá o prověření vyřízení stížnosti.

Ministerstvo na žádost stěžovatele vyřízení stížnosti prověří. Poskytovatel sociálních služeb je povinen poskytnout ministerstvu součinnost při prověření vyřízení stížnosti. Při prověření vyřízení stížnosti je ministerstvo oprávněno vyžádat si vyjádření orgánů veřejné správy, popřípadě fyzických a právnických osob, jejichž činnost souvisí s poskytováním sociální služby. Tyto orgány a osoby jsou povinny na základě žádosti ministerstva a v jím stanovené lhůtě vyjádření poskytnout.

Ministerstvo žádost o prověření vyřízení stížnosti odloží, jestliže je zjevně neopodstatněná, jde o stížnost ve věci, která již byla ministerstvem prověřena, nebo o opakovanou žádost, která neobsahuje nové skutečnosti. Tuto informaci ministerstvo sdělí písemně stěžovateli.

Ministerstvo

a) prověří vyřízení stížnosti do

1. 60 dnů ode dne, kdy mu byla žádost doručena, nebo

2. 90 dnů ode dne, kdy mu byla žádost doručena, jestliže je třeba vyžádat si vyjádření orgánů veřejné správy nebo osob podle odstavce 3,

b) zpracuje pravidla pro prověření vyřízení stížností,

c) vede evidenci o podaných žádostech o prověření vyřízení stížnosti a o výsledku jejich prověření,

d) umožní stěžovateli nahlížet do spisu vedeného k jím podané žádosti a pořizovat z něj kopie či výpisy a

e) písemně vyrozumí stěžovatele a dotčeného poskytovatele sociálních služeb o výsledku prověření vyřízení stížnosti.

Je-li žádost o prověření vyřízení stížnosti oprávněná, uloží ministerstvo poskytovateli sociálních služeb povinnost odstranit nevyhovující stav, nebo podá podnět k dalšímu postupu příslušnému orgánu veřejné správy. Poskytovatel sociálních služeb je povinen nevyhovující stav odstranit ve lhůtě stanovené ministerstvem a podat o tom ministerstvu písemnou zprávu.“.

c) Evidence stížností

Všechny druhy stížností jsou evidovány v podatelně a jsou předávány předsedovi Komise k projednání. Evidencí stížností je pověřen předseda Komise, který je zakládá do Knihy stížností. Každému podání je přiděleno pořadové číslo. Evidováno je datum podání, jméno stěžovatele nebo skutečnost, že stížnost je podána jako anonymní a co stížnost obsahuje. Po projednání stížnosti Komisí, zapisovatel zpracuje protokol o prošetření stížnosti, který předloží ředitelce organizace k vyjádření. Ta případně doporučí další postup, který se založí do složky stížnosti.

Součástí protokolu o prošetření stížnosti jsou tyto náležitosti:

- pořadové číslo stížnosti
- datum podání stížnosti
- předmět stížnosti
- účastníci jednání
- časové vymezení projednání stížnosti
- obsah jednání
- oprávněnost stížnosti
- navrhovaná opatření
- vyjádření ředitelky organizace
- podpis přítomných členů komise

Po projednání stížnosti Komisí je stěžovatel písemně informován předsedou Komise o výsledku do 30 dní. V případě anonymní stížnosti se do Knihy stížností uvede datum zveřejnění výsledku stížnosti.

Stěžovatel má možnost kdykoli v průběhu vyřizování stížnosti nahlížet do dokumentace, která je o stížnosti vedena, pořizovat z ní kopie nebo výpisy.

Pro každou stížnost je vedena samostatná složka v Knize stížností, která obsahuje údaje a informace týkající se vyřízení stížnosti, popř. odvolání. Obsah této složky je důvěrný. Složky jsou uloženy v kanceláři sociálních pracovníků.

Opakovaná stížnost se eviduje samostatně v roce, ve kterém byla podána.

Roční zhodnocení stížností je součástí výroční zprávy.

Přílohy:

Příloha č. 1 - Informační leták

MŮŽETE NÁM SDĚLIT SVŮJ NÁZOR!

Máte stížnost, připomínku, podnět nebo pochvalu?

- 👉 **Stížnost** – pokud nejste spokojeni s poskytovanou službou
- 👉 **Připomínka** – pokud máte návrh na zlepšení
- 👉 **Podnět** – pokud chcete upozornit na důležité skutečnosti
- 👉 **Pochvala** – pokud chcete ocenit naši práci

Jak a kde podáte stížnost, připomínku, podnět nebo pochvalu?

- ☎ **Telefonicky** – zavolejte na číslo: **476 748 218**
- ✉ **E-mailem** – napište na adresu: **podatelna@ddmezibori.cz**
- 📧 **Písemně** – zašlete dopis na adresu: **Okružní 104, 435 13 Meziboří**
- 📦 **Osobně** – vhodte do schránky důvěry vedle výtahů u nás v organizaci

✅ **Každý podnět řešíme a odpovíme vám co nejdříve!**

Děkujeme, že nám pomáháte zlepšovat naše služby! 😊