

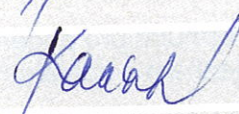


# STANDARD č. 7 (S7)

## Přijímání a řešení stížností

### Domov pro seniory Domov se zvláštním režimem

KRITÉRIUM	
<b>A</b>	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>B</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
<b>C</b>	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

Platnost od:	1. 3. 2025	Revize:	
Zpracovala:	Michaela Bendlová Karlíková, DiS.	Podpis:	
Zodpovídá:	Michaela Bendlová Karlíková, DiS.	Podpis:	
Schválil:	Mgr. Marcela Kačalová	Podpis:	
Číslo jednací:	DSS 1137/2025		



## S7 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.

Stížnost je důležitým poselstvím o spokojenosti s poskytovanou službou a o tom, zda služba odpovídá potřebám uživatelů. Je to důležitý zdroj informací o možnostech, jak zlepšit službu a vyjít maximálně vstříc požadavkům a potřebám uživatelům sociální služby v našem Domově sociálních služeb Meziboří, p. o. (dále jen Domov). Současně jde o nástroj kontroly uživatele nad službou, která je mu poskytována.

Zásady pro informování a vyřizování stížností jsou podrobně popsány v metodice **M 13 – Metodika pro podávání a vyřizování stížností a připomínek**, která je umístěna ve vstupních halách příslušných budov a na webových stránkách organizace ([www.ddmezibori.cz](http://www.ddmezibori.cz)).

Všichni pracovníci Domova jsou prokazatelně seznámeni a řídí se postupy, při podávání stížností a připomínek (**viz M 13 – Metodika pro podávání a vyřizování stížností a připomínek**)

**S7 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

Informace 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 jsou uvedeny v metodice **M 13 – Metodika pro podávání a vyřizování stížností a připomínek**, která je umístěna ve vstupních halách příslušných budov a na webových stránkách organizace ([www.ddmezibori.cz](http://www.ddmezibori.cz))

**S7 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

Osoby oprávněné mají možnost podat stížnost na zřizovatele, popř. zakladatele nebo na instituci sledující dodržování lidských práv a základních svobod osob dle jejich pravidel pro vyřizování stížností. (příloha č. 2 - Seznam a kontaktní údaje na klíčové instituce z pohledu lidských práv)

Za aktuálnost kontaktních údajů dotčených organizací odpovídá sociální pracovnice.

Přílohy:

1. Formulář pro podání a vyřízení stížnosti a připomínek
2. Seznam a kontaktní údaje na klíčové instituce z pohledu lidských práv

Příloha č. 1 Formulář pro podání a vyřízení stížnosti a připomínek ke Standardu č. 7 Přijímání a řešení stížností

**Stížnost, podnět, připomínka, pochvala\***

(\* nehodící se škrtněte)

**Předáno komu:**

**Dne:**

**Obsah sdělení:**

**Kontaktní údaje podávající osoby:**

(\* stížnost, podnět, připomínku, pochvalu můžete podat i anonymně, výsledek šetření pak bude zveřejněn na informační nástěnce Domova – přízemí příslušných budov)

Příloha č. 2 Seznam a kontaktní údaje na klíčové instituce z pohledu lidských práv ke Standardu č. 7 Přijímání a řešení stížností

- **Vedoucí Odboru sociálních věcí Krajského úřadu Ústeckého kraje (zástupce zřizovatele)**

Mgr. Marie Blažková, pověřena vedením odboru sociálních věcí, vedoucí oddělení  
Ústecký kraj  
Velká Hradební 3118/48  
400 02 Ústí nad Labem

Telefon:  
pevná linka: +420 475 657 470  
fax: +420 475 200 245

WWW: <http://www.kr-ustecky.cz>

E-mail:

oficiální: [urad@kr-ustecky.cz](mailto:urad@kr-ustecky.cz)

podatelna: [epodatelna@kr-ustecky.cz](mailto:epodatelna@kr-ustecky.cz) (Elektronická podatelna)

ID datové schránky: t9zbsva

- **Ministerstvo práce a sociálních věcí**

MPSV ČR

Na Poříčnickém právu 1/376

128 01 Praha 2

Telefon:  
pevná linka: +420 221 921 111

WWW: <http://www.mpsv.cz>

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

ID datové schránky: sc9aavg

- **Český helsinský výbor**

Český helsinský výbor, z.s.

Štefánikova 216/21

150 00 Praha 5

(budova Úřadu práce MČ Praha 5, 1. patro)

Telefon: +420 257 221 141, +420 257 221 142

Mobil: 773 115 951

WWW: [www.helcom.cz](http://www.helcom.cz)

E-mail: [poradna@helcom.cz](mailto:poradna@helcom.cz); [seniori@helcom.cz](mailto:seniori@helcom.cz)

- **Veřejný ochránce práv**

Veřejný ochránce práv

JUDr. Stanislav Křeček

Údolní 39

Brno, 602 00

Telefon: +420 542 542 888, +420 542 542 111

E-mail: [podatelna@ochrance.cz](mailto:podatelna@ochrance.cz)

ID datové schránky: jz5adky