

Směrnice pro podávání a vyřizování stížností OA

Každý uživatel sociálních služeb má právo usilovat prostřednictvím stížnosti a oznámení o odstranění zjištěných nedostatků.

Zároveň může podat podnět na možné zkvalitnění či rozšíření poskytované služby.

Vzhledem k tomu, že je často zaměňován význam těchto pojmů, tento vnitřní pokyn tyto pojmy definuje.

Vymezení pojmů

- Stížnost – takové podání, které se týká zájmů stěžovatele.
- Oznámení – takové podání, kterým má být odstraněn jednotlivý nedostatek.
- Podnět – takové podání, kterým je sledován širší společenský prospěch.

I.

Podávání stížností

Stížnost na služby poskytované zařízením Věra Kosinová - Daneta, zařízení pro zdravotně postižené, službou denního stacionáře, mohou **podávat uživatelé služeb, jejich opatrovníci, rodinní příslušníci a osoby, které si uživatel sám zvolí (tj. osoby, které o podání stížnosti za jeho osobu požádá).**

Stížnost na služby poskytované zařízením Věra Kosinová – Daneta, zařízení pro zdravotně postižené, službou denního stacionáře, mohou **podávat:**

- Osoba, které je nebo byla poskytována sociální služba,
- Zákonný zástupce, opatrovník nebo podpůrce osoby, které je nebo byla poskytována sociální služba,
- Osoba blízká, nemůže-li stížnost podat osoba, které je nebo byla poskytována sociální služba, s ohledem na svůj zdravotní stav nebo proto, že zemřela,
- Osoba zmocněná osobou, které je nebo byla poskytována sociální služba (tj. osoba či osoby, které si uživatel sám zvolí, které o podání stížnosti za jeho osobu požádá).
- Člen domácnosti osoby, které je nebo byla poskytována sociální služba, oprávněný k zastupování této osoby podle občanského zákoníku, nebo zaměstnanec poskytovatele sociálních služeb (dále jen „stěžovatel“).

Stížnost je každé podání, které stěžovatel sám za stížnost považuje, bez ohledu na názor pracovníka.

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

Je možné podat stížnost i na ostatní uživatele. Předmětem stížnosti může být i problém mimo zařízení (např. fyzické bariéry pro pohyb v okolí zařízení apod.). Pokud nemůže zařízení problém vyřešit samo, podstoupí tuto stížnost příslušné osobě nebo instituci. O tomto postupu informuje stěžovatele.

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.

Za uživatele s obtížemi v komunikaci může vystupovat jeho zákonný zástupce, opatrovník, podpůrce, osoba blízká, člen domácnosti, tady asi vypsát všechny viz nahoře či jiný uživatel nebo jakákoliv jím zvolená osoba.

Stížnosti mohou být podávány ústní i písemnou formou (včetně e-mailu).

V případě ústní stížnosti, kterou nelze vyřídit ihned, sepíše pracovník zápis, který předloží stěžovateli k podpisu (pokud je toho schopen). Písemná stížnost může být osobně doručena do kanceláře zařízení, zaslána poštou (adresa je v záhlaví) nebo vhozena do schránek důvěry. Tyto schránky jsou vybírány pravidelně nejméně jedenkrát týdně. Schránku vybírá zástupce ředitele, který může delegovat tuto činnost na sociálního pracovníka. Písemná stížnost může být i anonymní. Stížnost může být podána i formou petice (kolektivní stížnost ve věcech veřejného nebo společenského zájmu).

Stížnost je možno podat jakémukoliv pracovníkovi zařízení a ten je povinen ji oznámit nebo předat vedoucímu pracovníkovi v sociálních službách, zástupci ředitele nebo ředitelce. Stížnost je možno podat kdykoliv v průběhu provozní doby.

Stížnosti mohou podávat i pracovníci zařízení. Písemnou stížnost mohou předat v kanceláři zařízení, vedoucímu pracovníkovi v sociálních službách nebo zástupci ředitele či ředitelce zařízení.

Ústní stížnost mohou vznést na provozních poradách. Pro vyřizování stížností pracovníků se aplikují stejné postupy a zásady, které platí pro vyřizování stížností uživatelů.

II.

Evidence stížností

Veškeré stížnosti se evidují v „Knize stížností“, jejíž součástí je i dokumentace o způsobu řešení každé stížnosti (dopisy, zápisy z jednání apod.). Každý zápis obsahuje datum podání stížnosti, osobu stěžovatele (pokud je známá), stručný popis stížnosti, způsob řešení stížnosti, osobu odpovědnou za řešení stížnosti a datum vyřízení. Zápisy do „Knihy stížností“ provádí vždy zástupce ředitele nebo ředitelka zařízení. Kniha stížností je uložena v kanceláři osobní asistence u zástupce ředitelky. Stěžovatel má nárok nahlížet do dokumentace, kterou vede o stížnosti poskytovatel sociální služby, stěžovatel si z této dokumentace může dělat kopie či fotodokumentaci.

III.

Lhůty pro vyřízení stížností

Pokud není možné stížnost řešit okamžitě, musí být stěžovatel písemně vyrozuměn nejpozději do 10 dnů o termínu a způsobu řešení stížnosti.

Stížnost musí být vyřízena do 30 dnů ode dne, kdy byla doručena. Pokud se jedná o stížnost obzvláště složitou nebo přesahující možnosti zařízení, pak může vyřízení v odůvodněných případech prodloužit o dalších 30 dnů. V případě prodloužení doby vyřízení, je poskytovatel povinen informovat o důvodech prodloužení stěžovatele.

IV.

Řešení a prošetřování stížností

Drobné stížnosti řeší pracovníci zařízení okamžitě a o stížnosti a způsobu řešení podají zprávu vedoucímu pracovníkovi v sociálních službách a zástupci ředitele, který provede zápis do „Knihy stížností“.

Proti stěžovatelům nesmí být činěny žádné kroky proto, že podali stížnost. Je proto nepřipustné stížnost postupovat k vyřízení pracovníkům, proti kterým stížnost směřuje. Dále ten, kdo stížnost vyřizuje, je povinen sledovat, jaká jsou uložena opatření ke zjednání nápravy, jak jsou plněna a popřípadě vyvozovat další důsledky.

Požádá-li stěžovatel, aby jeho jméno nebylo uváděno nebo jestliže to je v zájmu správného vyřízení stížnosti, při šetření je identita stěžovatele skryta.

Vyžaduje-li to správné vyřízení stížnosti, musí být při šetření slyšen stěžovatel, jakož i osoby, proti kterým stížnost směřuje.

Drobné stížnosti, případně stížnosti vyžadující projednání s více klienty, se řeší **při jednání dílenského parlamentu**. Na těchto pravidelných setkáních (1 x měsíčně) se řeší i stížnosti podané prostřednictvím schránky důvěry a anonymní podání, pokud by tímto nedošlo k porušení práv jiných osob (např. zveřejnění citlivých údajů apod.).

Vyjádření k anonymní stížnosti a případné řešení je písemně zpracováno a založeno ve složce, která je přílohou knihy stížností. **Vyjádření je vyvěšeno na informační nástěnce u schránky důvěry, kde byla stížnost nalezena.**

V.

Povinnosti pracovníků vyřizujících stížnost

Při prošetřování a vyřizování stížností jsou pověřeni pracovníci povinni:

- prošetřit a vyřídit stížnost bez průtahů, hospodárně a v určených lhůtách,
- objektivně a úplně prošetřit všechny její body, zjištění dokladovat,
- výsledky šetření zhodnotit a rozhodnout, zda je stížnost oprávněná, částečně oprávněná nebo neoprávněná,
- o výsledku šetření informovat stěžovatele,
- u oprávněných a částečně oprávněných stížností vyžadovat opatření k odstranění zjištěných nedostatků a poskytnout výsledky šetření příslušné osobě k dalšímu využití.

VI.

Vyřizování stížností

Poskytovatel sociální služby je povinen:

- písemně informovat stěžovatele o způsobu vyřízení stížnosti,
- vést písemnou evidenci o podaných stížnostech a způsobu jejich vyřízení
- umožnit stěžovateli nahlížet do dokumentace, kterou vede o stížnosti, a pořizovat z ní kopie a výpisy.

Stížnost se považuje za vyřízenou, až když jsou učiněna opatření potřebná k odstranění zjištěných závad a stěžovatel o tom vyrozuměn. Ředitelka, její zástupce nebo vedoucí pracovník v sociálních službách jsou povinni v zařízení neprodleně provést opatření potřebná k odstranění závad, zjištěných při prošetřování stížností a zajistit, aby se neopakovaly.

Jsou také povinni sledovat, zda opatření uložená k zjednání nápravy jsou řádně plněna, a vyvodit důsledky proti osobám, které jsou odpovědné za jejich nesplnění.

O vyřízení stížností musí být stěžovateli podána zpráva, a to i v případě, bylo-li zjištěno, že stížnost není oprávněná.

Za průtahy a formální vyřízení, zvláště za nesprávné prošetření nebo vyřízení stížnosti, neprovedení opatření k nápravě a za zákroky proti stěžovateli proto, že podal stížnost, jsou vedoucí pracovník či zástupce ředitele případně ředitelka zařízení povinni vyvodit důsledky.

Vedoucí pracovník v sociálních službách a zástupce ředitele kontroluje přijímání, evidenci a vyřizování stížností nebo může určit pracovníka, který tuto kontrolu bude provádět. Odpovídá za vytvoření podmínek pro správné a včasné vyřizování stížností.

Pokud není možné okamžitě zjednat nápravu z objektivních příčin (např. chybějící prostory, technická omezení, nedostatek finančních prostředků apod.), postup pro vyřizování stížnosti se nemění (projednání, zápis, zpráva stěžovateli,). Stížnost však není považována za vyřízenou a ředitelka nebo jí pověřený pracovník je povinen prokazatelně řešit situaci v dlouhodobé perspektivě.

VII.

Odvolání proti výsledku

Proti způsobu vyřízení stížnosti je možné podat odvolání. Ve sdělení o výsledku stížnosti bude uvedeno, kam je možno podat odvolání nebo podat novou stížnost (např. Magistrát města, Krajský úřad, MPSV, úřad ombudsmana apod.). Toto odvolání může mít podobu nové stížnosti.

Nesouhlasí-li stěžovatel s vyřízením stížnosti 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.

1. Ministerstvo na žádost stěžovatele vyřízení stížnosti prověří. Poskytovatel sociálních služeb je povinen poskytnout ministerstvu součinnost při prověření vyřízení stížnosti.
2. 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.
3. Je-li žádost oprávněná, uloží ministerstvo poskytovateli povinnost odstranit nevyhovující stav, nebo podá podnět k dalšímu postupu.
4. Ministerstvo žádost o prověření vyřízení stížnosti odloží, jestliže je zjevně neopodstatněná, jde stížnost ve věci, která již byla ministerstvem prověřena, nebo o opakovanou žádost, která neobsahuje nové skutečnosti. Tuto informaci ministerstvo sdělí písemně stěžovateli.

VIII.

Informování uživatelů

Povinností klíčových pracovníků je informovat o tomto pokynu uživatele služeb a jejich opatrovníky. Informace musí být podána ústně či písemně, ale vždy formou přiměřenou příjemci.

Tato informace však musí vždy obsahovat následující informace:

- že je možné si stěžovat,
- co je to vlastně stížnost (uvést zejména stížnosti na porušování osobních práv, porušování „Dohody o poskytování služeb“, kvality služeb, odlišit od osobního přání),
- komu je možné si stěžovat,
- jak je možné si stěžovat (ústně, písemně, anonymně, e-mailem, telefonicky, ...),
- každý si může vybrat osobu, která mu při podání stížnosti bude pomáhat,
- nikdo nebude jakkoli trestán za podání stížnosti,
- všemi stížnostmi se budeme zabývat,
- stěžovatel bude informován o výsledku stížnosti.

Klientům je pravidelně a srozumitelně podávána informace o možnostech podat stížnost

- na informační nástěnce mají informační leták, pokyny, ke komu si mohou stěžovat, komunikační tabulku s fotografiemi zaměstnanců,
- schránky důvěry jsou pravidelně jedenkrát do týdne vybírány, o podnětech jsou klienti informováni prostřednictvím nástěnky u kanceláře zástupce ředitele služby, podle
- závažnosti podnětu jsou informovány vedoucím pracovníkem služby,
- celý předpis je k dispozici u schránky důvěry.

IX.

Závěrečná ustanovení

Tento pokyn musí být volně přístupný (umístěn na informační tabuli), včetně informačního letáku pro uživatele, kontaktů a komunikační tabulky.

Pokud je stížnost vyhodnocena jako oprávněná, slouží její vyřešení jako podnět pro zvýšení spokojenosti uživatelů a zvýšení kvality poskytované služby. Je to ve většině případů pozitivní impuls k přehodnocení současného stavu v dané oblasti.

Příloha č. 1: Jak si stěžovat – informační leták

Příloha č. 2: Informace pro podání stížnosti

Příloha č. 3: Komunikační tabulka – fotografie zaměstnanců

Příloha č. 4: Zápis o podání stížnosti

Příloha č. 5: Manuál k podání podnětu k veřejnému ochránci práv

Účinnost: 1. 3. 2025

Platnost: 1. 3. 2025

Rozsah působnosti: zaměstnanci denního stacionáře

Zpracoval-a: Lidmila Věříšová a Mgr. Pavel Zíkl

Za aktualizaci odpovídá: hlavní zástupce ředitele

Aktualizaci č. 10 provedla dne 21.2. 2025 Mgr. Lucie Fajglová

Schválila a vydala: Mgr. Věra Kosinová

Za kontrolu plnění odpovídá: Hlavní zástupce ředitele a vedoucí sociálních úseků

Předpis v úplném znění platí od 1. 3. 2025

Mgr. Věra Kosinová
ředitelka

Příloha č. 1: Jak si stěžovat – informační leták

**NĚCO SE VÁM NELÍBÍ
CHCETE TADY NĚCO ZMĚNIT?
NĚKDO VÁM UBLÍŽIL?**

MŮŽETE TO ŘÍCT KOMUKOLIV V DANETĚ.

ŘÍCT TO MŮŽETE TAKÉ KAMARÁDŮM A RODIČŮM.

**BOJÍTE SE TO ŘÍCT?
NEVÍTE JAK TO ŘÍCT?**

MŮŽETE SI VYBRAT NĚKOHO, KDO TO ŘEKNE ZA VÁS.
MŮŽE TO BÝT RODIČ, KAMARÁD, NĚKDO Z DANETY.
VYBERTE SI KOHOKOLIV, KOMU VĚŘÍTE.

MŮŽETE TO TAKÉ NAPSAT A HODIT TO DO SCHRÁNKY
DŮVĚRY.
NEMUSÍTE SE PODEPISOVAT.

NIKDO NEBUDE POTRESTÁN ZA TO, ŽE SI STĚŽUJE.

CO SE POTOM STANE?

KAŽDOU STÍŽNOSTÍ SE BUDEME ZABÝVAT.

BUDEME SE SNAŽIT NAJÍT ŘEŠENÍ.

O TOM, CO JSME SE STÍŽNOSTÍ UDĚLALI, VÁS BUDEME INFORMOVAT.

Příloha č. 2: seznámení s umístěním schránky důvěry a podáním stížnosti

Potvrzení

Potvrzuji, že jsem byl-a klíčovým pracovníkem _____

informován-a o umístění schránky důvěry poskytované služby, kam mohu podat podnět, přání či připomínku.

V Hradci Králové dne:

.....
uživatel-uživatelka

.....
zákonný zástupce - opatrovník

Příloha č. 3: Informace o podání žádosti

Informace pro podání stížnosti

Stížnost na poskytovanou službu je možné podat písemně či ústně, osobně nebo telefonicky.

Do zařízení Daneta je možné psát i prostřednictvím e-mailové adresy: info@daneta.cz

Stížnost bude vyřízena do 30 dnů ode dne podání stížnosti.

Stížnost mohou podávat:

- Osoba, které je nebo byla poskytována sociální služba,
- Zákonný zástupce, opatrovník nebo podpůrce osoby, které je nebo byla poskytována sociální služba
- Osoba blízká, nemůže-li stížnost podat osoba, které je nebo byla poskytována sociální služba, s ohledem na svůj zdravotní stav nebo proto, že zemřela,
- Osoba zmocněná osobou, které je nebo byla poskytována sociální služba (tj. osoba či osoby, které si uživatel sám zvolí, které o podání stížnosti za jeho osobu požádá).
- Člen domácnosti osoby, které je nebo byla poskytována sociální služba, oprávněný k zastupování této osoby podle občanského zákoníku, nebo zaměstnanec poskytovatele sociální služeb

KOMU SI MŮŽETE STĚŽOVAT? KE KOMU MÁTE DŮVĚRU, KOMU VĚŘÍTE.

POKUD ALE NEVÍTE KOMU, MŮŽETE SI VYBRAT

adresa	telefonní číslo	odpovědný pracovník
Věra Kosinová - Daneta, zařízení pro zdravotně postižené Služba: osobní asistence Nerudova 1180, Hradec Králové 500 02 Nerudova 37, Hradec Králové 500 02	495 535 955 495 401 361 495 510 455	Pomohou Vám všichni pracovníci služby osobní asistence K orientaci a identifikaci pracovníka vám pomůže aktuální obrazový materiál- fotodokumentace pracovníků poskytujících služby, kde jsou uvedena jména pracovníků. Tato komunikační tabule je umístěna u každé schránky důvěry.
Věra Kosinová_ Daneta, zařízení pro zdravotně postižené Služba: osobní asistence Nerudova 1180, Hradec Králové 500 02	495 530 548	Mgr. Věra Kosinová-zřizovatelka a ředitelka vera.kosinova@daneta.cz
Věra Kosinová_ Daneta, zařízení pro zdravotně postižené	495 401 361 702 248 871	Mgr. Lucie Fajglová- hlavní zástupce ředitele

Služba: osobní asistence Nerudova 37, Hradec Králové 500 02	495 510 455 495 401 361 702 248 871	lucie.fajglova@daneta.cz Mgr. Lucie Kurteřová – sociální pracovník, vedoucí sociálních úseků lucie.kurteřova@daneta.cz Mgr. Lucie Fajglová- sociální pracovník lucie.fajglova@daneta.cz
MMHK Odbor sociálních věcí a zdravotnictví Československé armády 408 502 00 Hradec Králové	495 707 320	vedoucí odboru sociálních věcí a zdravotnictví
KÚ Královehradeckého kraje Odbor sociálních věcí Pivovarské náměstí 1245, 500 03 Hradec Králové	495 817 320	vedoucí odboru sociálních věcí
Veřejný ochránce práv Údolní 39 Brno, 602 00	542 542 888	kancelář veřejného ochránce práv podatelna@ochrance.cz
MPSV ČR Na Poříčním právu 1/376 128 01 Praha 2	221 921 111	ministr práce a sociálních věcí posta@mpsv.cz
Národní rada osob se zdravotním postižením v ČR Partizánská 1/7 – 170 00 Praha 7, Holešovice	266 753 421	Mgr. Václav Krása Předseda NRZP ČR

Příloha č. 4

Komunikační tabulka – fotografie pracovníků, viz nástěnka v kanceláři OA a u schránek důvěry.

Příloha č. 5: Zápis o podání stížnosti

Zápis o podání stížnosti

Číslo jednací		Datum podání stížnosti	
Jméno a příjmení stěžovatele			
Osoba, proti které stížnost směřuje			
Kdo stížnost prošetřuje nebo vyřizuje			
Výsledky šetření			
Opatření ke zjednání nápravy			
Datum podání zprávy o vyřízení stížnosti			
Výsledky kontroly, jak byla splněna opatření k nápravě			
Podpis ředitelky – zařízení			

Příloha č. 6:

Manuál k podání podnětu k veřejnému ochránci práv

Jak stížnost podat a co musí obsahovat

Stížnosti lze podávat:



Písemně – nejlépe na vytištěném [formuláři podnětu](#), odeslaném poštou na adresu: Veřejný ochránce práv, Údolní 39, 602 00 Brno. Můžete volit i formu [vlastního dopisu](#), v němž vylíčíte podstatu svého problému. Stížnost včetně příloh je možné poslat i na technickém nosiči dat při respektování [pravidel elektronické komunikace](#).



Elektronickou poštou (i bez elektronického podpisu) e-mailem zaslaným na adresu podatelna@ochrance.cz s vylíčením podstaty problému nebo ještě lépe vyplněním [formuláře podnětu](#) a jeho odesláním e-mailem. Maximální velikost e-mailové zprávy včetně příloh je 8 MB a zpráva musí respektovat [pravidla elektronické komunikace](#).



Datovou schránkou – ID Kanceláře veřejného ochránce práv je jz5adky. Datová zpráva může obsahovat vyplněný formulář podnětu nebo vlastní dopis obsahující důležité informace o problému. Celková velikost zprávy včetně příloh může být maximálně 8 MB a musí být v souladu s [pravidly elektronické komunikace](#).



Pomocí interaktivního on-line formuláře  elektronické podatelny zaručujícího, že Vaše podání bude obsahovat všechny potřebné náležitosti. K vyplnění některých polí je pro usnadnění k dispozici menu. Celková velikost podání včetně příloh může být maximálně 8 MB a musí respektovat [pravidla elektronické komunikace](#).



Osobně doručit do podatelny Kanceláře veřejného ochránce práv (Údolní 39, Brno), každý pracovní den v době 8:00 - 16:00 hod. Tímto způsobem je možné doručit stížnost i s přílohami nejen písemně (na papíře), ale také na technickém nosiči dat - podrobnosti této formy doručení stížnosti upravují [pravidla elektronické komunikace](#)



Osobně podat do protokolu - v pracovní dny v době 8:00 - 16:00 se můžete dostavit na osobní Příjem podnětů v budově Kanceláře veřejného ochránce práv, kde s Vámi stížnost projedná a sepíše právník Kanceláře. Ten vám také vysvětlí případné nejasnosti a nastíní další možný postup řešení problému.

NEZAPOMEŇTE VŽDY UVÉST SVÉ TELEFONNÍ ČÍSLO, VÝRAZNĚ TO MŮŽE ZRYCHLIT VYŘÍZENÍ VAŠEHO PODNĚTU.

Pokud si nejste jisti, jestli vám ochránce může pomoci, nebo chcete zjistit aktuální stav šetření vaší záležitosti, volejte na informační linku: 542 542 888

Co musí stížnost ochránci obsahovat a splňovat

Stížnost musí podat ten, kdo se dožaduje ochrany svých práv nebo jeho zákonný zástupce. V případě, že je podnět podáván v zastoupení jiné osoby, je třeba tuto skutečnost doložit písemnou plnou mocí či jiným dokladem s uvedením rozsahu oprávnění.

Stížnost musí vždy obsahovat:

- jméno, příjmení, bydliště stěžovatele, telefon; u právnické osoby název, sídlo a osobu oprávněnou jejím jménem jednat,
- vyličení podstatných okolností problému, včetně sdělení, zda tato záležitost byla předložena také jinému orgánu a s jakým výsledkem,
- označení úřadu či úřadů, vůči nimž stížnost směřuje,
- doklad o tom, že úřad, jehož se stížnost týká, stěžovatel neúspěšně sám vyzval k nápravě.
- pokud bylo v dané záležitosti vydáno nějaké rozhodnutí, je třeba, aby stěžovatel přiložil jeho kopii,
- kopie dokumentů, které se záležitostí souvisejí a obsahují důležité informace.

Délka šetření a vyřízení stížnosti je individuální a vždy záleží na okolnostech a složitosti případu. Zákon ochránci nestanovuje žádné lhůty a ochránce se snaží v rámci svých možností řešit všechny podněty co nejrychleji.

Proti způsobu vyřízení a rozhodnutí o podnětu ochráncem není přípustný žádný opravný prostředek (odvolání).