

## Směrnice pro podávání a vyřizování stížností

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 vedoucí sociálních úseků chráněného bydlení a zástupce ředitele nebo ředitelka zařízení. Kniha

stížností je uložena v kanceláři vedoucího sociálních úseků v denním stacionáři. 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. 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, který provede zápis do „Knihy stížností“.

Proti stěžovatelům (opatrovníkům, důvěrníkům) nesmí být činěny žádné kroky proto, že podali stížnost. Je nepřípustné stížnost postupovat k vyřízení pracovníkům, proti kterým je stížnost podána.

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 besedě u aromalampy. Na těchto setkáních 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 vchodu do bydlení po dobu jednoho týdne.

### **V.**

#### **Povinnosti pracovníků vyřizujících stížnost**

Při prošetřování a vyřizování závažnějších 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 je o nich vyrozuměn. Ředitelka, její zástupce nebo vedoucí pracovník služby musí neprodleně provést opatření potřebná k odstranění závad zjištěných při prošetřování stížností a zajistit, aby se neopakovaly a zároveň sledovat, zda opatření uložená ke zjednání nápravy jsou řádně plněna, 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 ve službě chráněného bydlení či zástupce ředitele případně ředitelka zařízení povinni proti provinilým pracovníkům vyvodit důsledky.

Vedoucí sociálních úseků v chráněném bydlení 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.

Vyjádření k anonymní stížnosti bude po podobu jednoho měsíce vyvěšeno na informační nástěnce u vchodu do prostor bytu. Vyjádření k anonymní stížnosti bude založeno u knihy stížností chráněného bydlení.

## **VII.**

### **Odvolání proti výsledku**

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

## **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:**

- že je možné si stěžovat,
- co je to vlastně stížnost (uvést zejména stížnosti na porušování osobních práv
- porušování „Smlouvy – 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, při besedách u aromalampy),
- 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.

#### **Klientkám je pravidelně a srozumitelně podávána informace o možnostech podat stížnost**

- před klientkami je vybírána schránka důvěry a posléze podněty probírány na besedách u aromalampy,
- na informační nástěnce mají informační leták, pokyny, ke komu si mohou stěžovat a komunikační tabulku s fotografiemi zaměstnanců,
- celý předpis je k dispozici v zásobníku na listiny u informační tabule u vchodu do bytu.

## IX.

### Závěrečná ustanovení

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

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. 7 provedla dne 27.2. 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](mailto: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 sociálních 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<br>pro zdravotně postižené<br>Služba: denní stacionář<br>Nerudova 1180, Hradec Králové<br>500 02<br>Severní 843, Hradec Králové 500<br>03<br><br>Urxova 297, Hradec Králové 500 06 | <br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><b>495 535 955</b><br><b>495 401 361</b><br><b>495 510 455</b> | <b>Pomohou Vám všichni pracovníci<br/>v denním stacionáři</b><br><br>K orientaci a identifikaci pracovníka<br>vám pomůže aktuální obrazový<br>materiál-fotodokumentace pracovníků<br>poskytujících služby <b>v konkrétní den</b> ,<br>kde jsou uvedena jména pracovníků.<br>Tato komunikační tabule je umístěna<br>v prvním patře u výtahu. |
| Věra Kosinová_ Daneta, zařízení                                                                                                                                                                                     | <b>495 401 361</b>                                                                                     | Mgr. Lucie Fajglová- hlavní zástupce                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |

|                                                                                                                                   |                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| pro zdravotně postižené<br>Služba: chráněné bydlení<br>Nerudova 1180, Hradec Králové<br>500 02                                    | <b>495 510 455</b><br><br><b>495 401 361</b> | ředitele<br><a href="mailto:lucie.fajglova@daneta.cz">lucie.fajglova@daneta.cz</a><br><br>Mgr. Lucie Kurteřová – sociální<br>pracovník, vedoucí sociálních úseků<br><a href="mailto:lucie.kurteřova@daneta.cz">lucie.kurteřova@daneta.cz</a><br><br>Mgr. Lucie Fajglová- sociální pracovník<br><a href="mailto:lucie.fajglova@daneta.cz">lucie.fajglova@daneta.cz</a> |
| Věra Kosinová_ Daneta, zařízení<br>pro zdravotně postižené<br>Služba: chráněné bydlení<br>Nerudova 1180, Hradec Králové<br>500 02 | <b>495 530 548</b>                           | <b>Mgr. Věra Kosinová-zřizovatelka a<br/>ředitelka</b><br><a href="mailto:vera.kosinova@daneta.cz">vera.kosinova@daneta.cz</a>                                                                                                                                                                                                                                        |
| MMHK<br>Odbor sociálních věcí a<br>zdravotnictví<br>Československé armády 408<br>502 00 Hradec Králové                            | <b>495 707 320</b>                           | vedoucí odboru sociálních věcí a<br>zdravotnictví                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| KÚ Královehradeckého kraje<br>Odbor sociálních věcí<br>Pivovarské náměstí 1245, 500 03<br>Hradec Králové                          | <b>495 817 320</b>                           | vedoucí odboru sociálních věcí                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Veřejný ochránce práv<br>Údolní 39<br>Brno, 602 00                                                                                | <b>542 542 888</b>                           | kancelář veřejného ochránce práv<br><a href="mailto:podatelna@ochrance.cz">podatelna@ochrance.cz</a>                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| MPSV ČR<br>Na Poříčním právu 1/376<br>128 01 Praha 2                                                                              | <b>221 921 111</b>                           | ministr práce a sociálních věcí<br><a href="mailto:posta@mpsv.cz">posta@mpsv.cz</a>                                                                                                                                                                                                                                                                                   |

Příloha č. 4

Komunikační tabulka – fotografie pracovníků, viz nástěnka v prvním patře budovy DS u výtahu.

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](mailto: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).**