

Domečky Rychnov nad Kněžnou	
Jiráskova 1612, 516 01 Rychnov nad Kněžnou	
Název dokumentu: Pravidla pro podávání a vyřizování stížností	Číslo dokumentu: 29
Platnost od: 1. 1. 2026	Aktualizace č.: 6
Ruší se platnost dokumentu z: 1. 2. 2024	Počet příloh: 0
Schválil: Mgr. David Lepka	

29. Pravidla pro podávání a vyřizování stížností

Schváleno dne: 10. 12. 2025 Rozdělovník: všichni pracovníci
Podpis:

Razítko:

Uložení dokumentu: kancelář ředitele

1. Vymezení pojmů – stížnost, připomínka, podnět

- **Stížnost** je vyjádřená nespokojenost s kvalitou a způsobem poskytování služby v DOZP Domečky. O stížnost se jedná vždy, pokud stěžovatel kontaktuje organizaci s tím, že má stížnost, bez ohledu na její obsah:
 - za stížnost se považují veškeré okolnosti, které souvisí s **nevhodným nebo nedostatečným poskytováním služeb v souvislosti se standardy poskytované péče nebo s veřejným závazkem zařízení**
 - vždy se považuje za stížnost okolnost, při které je podezření **na porušení práv klienta**
 - za stížnost se nepovažuje např. slovní potyčky mezi klienty, špatná nálada, počasí apod.
 - pracovníci jsou pravidelně v této oblasti proškolení
 - stížnosti jsou chápány jako zdroj pro zlepšení kvality poskytovaných služeb
 - stížnosti se evidují dle pravidel uvedených níže
 - pracovníci v sociálních službách vhodnou formou informují klienty o jejich právech a možnosti podat stížnost
- **Připomínka** je podání nebo sdělení týkající se přímo poskytování služby, které může být vyřešeno okamžitě nebo v relativně krátké době (cca do 5 ti dnů) nebo týkající se technického stavu, jehož řešení vyžaduje zásah odborného pracovníka nebo odborné firmy (např. teplota, osvětlení, komunikace, elektronika, stavebnictví atd.):
 - připomínku nemůže vyřešit zaměstnanec sám, ale vyžaduje součinnost s nadřízenými pracovníky, kterým je připomínka ústně nebo písemně předávána
 - připomínka se eviduje zápisem do denního hlášení u konkrétního uživatele
- **Podnět** je podání nebo sdělení, týkající se poskytování sociální služby, jež má okamžité řešení pracovníkem, kterému byl podnět přednesen (polohování, větrání, pití, chuť podávaného jídla, úprava oblečení atd.)

2. Okruh osob, které mohou podat stížnost

- Stížnosti mohou podávat všichni klienti zařízení nebo v zastoupení jejich příbuzní, zákonní zástupci, opatrovníci i zaměstnanci zařízení.
- Za stížnost se považuje i anonymní podání, které splňuje náležitosti stížnost.

3. Okruh osob, kterým lze podat stížnost

- Zaměstnanci v přímé péči, případně klíčový pracovník klienta
- Vedoucímu zaměstnanci
- vedoucí zdravotního oddělení Žaneta Svobodová, tel. 494 539 574,
- vedoucí sociální péče, Martin Bašek, tel. 494 539 573,
- vedoucí provozně ekonomického úseku Iva Kodytková, tel. 494 539 576
- sociální pracovnice, Vendula Rynglová, DiS., Mgr. Eva Hovorková, tel 494 537 572
- Řediteli zařízení, Mgr. David Lepka, tel. 494 539 570
- Krajský úřad Královéhradeckého kraje, odbor sociálních věcí, Pivovarské náměstí 1245, Hradec Králové, PSČ 500 03, pan Ing. Jiří Vitvar, vedoucí odboru sociálních věcí, tel . 495 817 339
- Veřejný ochránce lidských práv - OMBUDSMAN, Údolní 39, Brno, PSČ 602 00, tel. 542 542 888
- Ministerstvo práce a sociálních věcí - prostřednictvím elektronické podatelny posta@mpsv.gov.cz, datové schránky sc9aavg nebo písemně na adresu Na Poříčním právu 376/1, 128 00 Praha 2

4. Způsob podávání stížností

- Anonymně do schránky umístěné v administrativní budově ve vstupní hale (od schránky má klíče pouze ředitel, kontrolu provádí každý den)
- Ústní formou
- Písemnou formou
- Telefonicky
- Prostřednictvím elektronické pošty

5. Evidence stížností

- Každá stížnost se písemně eviduje
- Písemné i ústní stížnosti jsou dle závažnosti uloženy buď
 - v sešitě k podávání stížností, který je na každém oddělení (domku)
 - u ředitele zařízení, eventuálně v kopii u sociálních pracovníků ve spisu klienta
- Každý zápis o stížnosti obsahuje následující informace
 - datum, kdy byla stížnost podána
 - jméno a případně podpis osoby, která stížnost přijala a zapsala ji
 - obsah stížnosti, tedy na co si klient či jiná osoba stěžuje. Optimální je uvést, co klient či jiná osoba očekává od kladného vyřízení stížnosti.

6. Osoby, které se účastní vyřizování stížností:

- Osoba, která stížnost podává (pokud je to klient, může si zvolit zástupce)
- Zaměstnanec, klient nebo jiná osoba, na kterou je stížnost podávána
- Příímý nadřízený, ředitel zařízení + svědek jednání

7. Vyhodnocování stížností:

- Pokud je v kompetenci pracovníka v přímé péči, eventuelně ve spolupráci s vedoucím péče stížnost vyřešit, provede se zápis do sešitu na stížnosti, včetně výsledku řešení. Pokud není stížnost uspokojivě vyřešena uvedenými osobami nebo se jedná o závažnější problém, postupuje se stížnost řediteli organizace, který je zodpovědný za její vyhodnocení. Situace, při které je podezření na porušení práv klienta, se vždy řeší s ředitelem organizace.
- Po prošetření a zhodnocení podnikne kroky, které povedou k uspokojivému vyřízení stížnosti nebo ke zlepšení kvality poskytovaných služeb, případně shledá stížnost neopodstatněnou. Vždy se provede zápis, který obsahuje následující:
 - Datum vyřízení stížnosti
 - Jméno osoby, která stížnost vyřizovala
 - Výsledek vyřízení stížnosti – stížnost byla opodstatněná či nikoliv, případně proč stížnost nešlo vyřešit
 - Jaká opatření byla přijata v případě, že stížnost byla oprávněná
 - Jakým způsobem a kam se může stěžovatel v případě neuspokojivého vyřízení stížnosti obrátit

8. Anonymní stížnost:

- anonymní stížnosti nejsou vyřizovány z důvodu, že na ně nelze doručit odpověď
- jsou však brány jako podnět k zamyšlení a zlepšení práce a služeb
- dle druhu a závažnosti stížnosti je možné seznámit veřejnost vhodným textovým vyjádřením umístěným např. na volně přístupné nástěnce u vchodu administrativní budovy

9. Lhůta pro vyřízení stížností

je stanovena maximálně do 30 dnů od podání stížnosti, ale převážně se řeší dle závažnosti problému okamžitě.

10. Možnost odvolání

- Stěžovatel má právo obrátit se na Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR (dále jen „ministerstvo“) se žádostí o prověření způsobu vyřízení stížnosti, a to ve dvou případech:
 - a) stěžovatel nesouhlasí s vyřízením stížnosti poskytovatelem, nebo
 - b) stížnost nebyla poskytovatelem vyřízena ve stanovené lhůtě 30 dnů.
- Podnět ministerstvu lze podat:
 - elektronicky prostřednictvím podatelny: posta@mpsv.gov.cz
 - prostřednictvím datové schránky: sc9aavg
 - písemně na adresu: Na Poříčním právu 376/1, 128 00 Praha 2

Co ministerstvo prověřuje (§ 99b ZSS):

Ministerstvo prověřuje, zda poskytovatel při vyřizování stížnosti postupoval správně – tedy zda dodržel svá vlastní pravidla pro podávání a vyřizování stížností a zákonné lhůty. Ministerstvo neposuzuje věcný obsah ani oprávněnost samotné stížnosti.

- **Postup ministerstva (§ 99a ZSS):**

Po obdržení podnětu ministerstvo poskytovatele vyzve, aby se k věci vyjádřil. Na základě tohoto vyjádření a dalšího šetření ministerstvo stěžovatele informuje o výsledku prověření. Ministerstvo může v případě zjištěných nedostatků zahájit inspekci poskytování sociálních služeb.

Právo obrátit se na ministerstvo není časově omezeno zákonem; doporučujeme však podnět podat bez zbytečného odkladu po obdržení odpovědi poskytovatele.

Právo na prověření vyřízení stížnosti ministerstvem nelze stěžovateli odeprít ani omezit.

STÍŽNOSTI

Zjednodušená forma pro klienty:

1. Mohu si stěžovat, komu chci a na co chci



2. Mohu napsat stížnost a hodit ji do schránky u vchodu do vstupní budovy



3. Můžu si stěžovat tak, že to řeknu některému pracovníkovi



4. Se psaním stížnosti mi může kdokoliv pomoci



5. Pokud nejsem spokojen(a) s řešením mé stížnosti, obrátím se na ředitele nebo Krajský úřad v Hradci Králové, na ochránce lidských práv nebo přímo na Ministerstvo práce a sociálních věcí

