



Pravidla ke STANDARDU č. 7

STÍŽNOSTI NA POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY

Kritérium:

- 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;
- 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;
- 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.

1. **Stížností** se rozumí vyjádření nespokojenosti s poskytovanou službou, jejím průběhem nebo kvalitou, které slouží ke zlepšení péče a ochraně práv uživatelů.
2. V Domově je zpracován vnitřní předpis – Směrnice č. II „Pravidla pro přijímání a vyřizování stížností, podnětů a připomínek na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby“, podle kterého zaměstnanci postupují.
3. Na poskytování sociálních služeb v Domově pro seniory Dačice, příspěvková organizace může podle § 99a Zákona o sociálních službách podat stížnost:
 - 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 sociální služba poskytována, s ohledem na svůj zdravotní stav nebo proto, že zemřela,
 - osoba zmocněná osobou, které je nebo byla poskytována sociální služba,
 - 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“).
4. Stížnost je možné podat **ve lhůtě 1 roku ode dne, kdy došlo k události, které se stížnost týká**. Podání stížnosti nesmí mít žádné negativní dopady na stěžovatele ani na osobu, které se stížnost týká, i pokud ji sama nepodává.
5. Domov pro seniory Dačice, příspěvková organizace je povinen:
 - **vyřídit stížnost do 30 dnů ode dne, kdy mu byla doručena**; tato lhůta se může v odůvodněných případech prodloužit o dalších 30 dnů; o prodloužení lhůty a důvodech jejího prodloužení je povinen informovat stěžovatele,
 - **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 nebo výpisy.



6. Uživatelé, opatrovníci, popř. další blízké osoby jsou o možnostech a způsobu podávání stížností srozumitelně informováni sociální pracovníci při uzavírání smlouvy o poskytování sociální služby a základní informace jsou vyvěšeny na nástěnkách v zařízení.
7. Zaměstnanci jsou o možnosti a způsobu podávání stížností informováni vedoucím pracovníkem a odkázáni na příslušné předpisy. Prokazatelné seznámení zaměstnanců s těmito postupy je stvrzeno v den nástupu do zaměstnání jejich podpisem na zaškolovacím protokolu. Dále v programu Cygnus 2 – Komunikace – Komunikační centrum – Dokumenty, kam jsou ředitelkou Domova případně jiným pověřeným zaměstnancem zasílány všechny důležité předpisy včetně jejich aktualizací.
8. Stížnosti je možné podávat:
 - **Ústně** – u kteréhokoliv zaměstnance.
 - **Písemně** – do schránky na chodbách, poštou na adresu Domov pro seniory Dačice, příspěvková organizace, Antonínská 101, 380 01 Dačice II nebo předáním zaměstnanci v kanceláři ve 4. patře na ekonomickém úseku.
 - **Telefonicky** – číslo: 384 496 477 nebo 728 728 122.
 - **Elektronicky** – e-mail: reditel@dsdacice.cz nebo datová schránka: 3fb3m2p.

Stížnosti na činnost poskytovatele a kvalitu poskytovaných služeb lze podat i anonymně.

9. Na chodbách u výtahu hlavního schodiště jsou v každém patře, kde bydlí uživatelé, umístěny a označeny schránky určené pro vhazování stížností (popř. podnětů či připomínek). Tyto schránky jsou pravidelně kontrolovány sociální pracovníci, a to minimálně jednou za 14 dní. Další schránky se nacházejí u hlavního vchodu do Domova a také u kanceláře ředitelky Domova.
10. Pokud uživatel či jiná osoba podává stížnost ústně, je nutné ji převést do písemné podoby. Stížnost je převedena do písemné podoby stěžovatelem nebo tím, kdo ji přijal, a je předána neprodleně ředitelce Domova.
11. Zápis by měl obsahovat: datum, kdy k němu došlo, jméno osoby (a její adresa), která stížnost podala, případně též údaj, v jakém vztahu je stěžovatel k uživateli a poskytovateli, samotný předmět stížnosti – tj. vůči čemu směřuje, kdy se kritizovaná událost stala, případně též uvést svědky události nebo jiné údaje, které mohou věc doložit, jméno, funkci a podpis pracovníka, který se stěžovatelem zápis vyhotovil a podpis stěžovatele. Kopie zápisu by měla být poskytnuta stěžovateli. Lze využít i „*Formulář pro podání stížnosti*“.
12. V případě telefonického podání se sepíše obdobný zápis, bude zde však chybět podpis stěžovatele, případně i jeho jméno, jedná-li se o anonymní podání.
13. Podání formou elektronické pošty se vytisknou.
14. Každá stížnost je pověřeným pracovníkem (pracovník ekonomických agend) zaevidována do elektronické spisové služby.
15. Pro řešení stížnosti vytvoří ředitelka Domova skupinu minimálně třech zaměstnanců. Složení zaměstnanců závisí na kritizované skutečnosti a úseku, kterého se týká. Je přihlíženo k zajištění nepodjatosti zaměstnanců a zabránění střetu zájmů. Pokud stížnost směřuje vůči konkrétní osobě, je vyžádáno její ústní nebo písemné vyjádření.



16. Stěžovatel může být na vlastní žádost přizván k šetření stížnosti (pokud se nejedná o skutečnosti osobní povahy nebo citlivé údaje) nebo si zvolit nezávislého zástupce, který jej bude při vyřizování stížnosti zastupovat nebo doprovázet (rodina, kamarád, známý).
17. Na základě shromážděných informací k danému podání rozhodne příslušná řešící skupina o jeho oprávněnosti. Konečné slovo má ředitelka Domova. Pokud je podání oprávněné, musí být přijata opatření potřebná k odstranění zjištěných závad.
18. Opakované, již rozhodnuté stížnosti, které neobsahují žádné nové skutečnosti, se pouze zaevidují s odkazem na pořadové číslo původní stížnosti a dále se neřeší.
19. Bez ohledu na oprávněnost stížnosti musí být stěžovatel písemně informován o výsledku šetření. Při předávání písemné odpovědi vysvětlí zaměstnanec tímto předáním pověřený také ústně, jak byla stížnost řešena a jaká opatření jsou přijata. Odpověď na písemnou stížnost musí reagovat na všechny části stížnosti, musí obsahovat poučení, kam se může stěžovatel obrátit, pokud není s výsledkem šetření spokojen. Tato odpověď je založena k ostatním dokumentům do složky, která se stížnosti týká.
20. V případě řešení anonymní stížnosti je výsledek šetření a přijatá opatření zveřejněna minimálně 14 dní od vyřízení stížnosti na nástěnce u hlavního vchodu.
21. V odpovědi na stížnost bude stěžovatel informován, že v případě nespokojenosti s jejím vyřízením se může v prvé řadě obrátit na ředitelku Domova pro seniory Dačice, příspěvková organizace, tel.: 728 728 122, e-mail: reditel@dsdacice.cz.
22. Pokud i přesto není stěžovatel spokojen s tím, jak byla jeho stížnost vyřízena, má právo domáhat se přešetření vyřízení stížnosti u zřizovatele. Tím je **Krajský úřad Jihočeského kraje**, U Zimního stadionu 1952/2, 370 76 České Budějovice, tel.: 386 720 111, e-mail: posta@kraj-jihocesky.cz.
23. Ředitelka Domova sleduje plnění nápravných opatření, zejména dodržení určených termínů k odstranění zjištěných závad. Stížnost se považuje za vyřízenou ve chvíli, kdy byla řádně prošetřena, projednána, byla učiněna potřebná opatření, případně preventivní opatření, která v budoucnu předejdou zjištěným nedostatkům a toto vše bylo sděleno stěžovateli (pokud je znám).
24. Nesouhlasí-li stěžovatel s vyřízením stížnosti podle § 99a Zákona o sociálních službách 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 práce a sociálních věcí (MPSV)** o prověření vyřízení této stížnosti; v žádosti stěžovatel uvede důvod, proč žádá o prověření vyřízení stížnosti. Sídlo MPSV: Na Poříčnickém právu 376/1, 128 01 Praha 2, tel.: 950 191 111, e-mail: posta@mpsv.cz.
25. Ministerstvo na žádost stěžovatele vyřízení stížnosti prověří. Domov je povinen poskytnout ministerstvu součinnost při prověření vyřízení stížnosti.
26. 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.



27. 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.
28. Ministerstvo prověří vyřízení stížnosti do 60 dnů ode dne, kdy mu byla žádost doručena, nebo 90 dnů ode dne, kdy mu byla žádost doručena, jestliže je třeba vyžádat si vyjádření orgánů veřejné správy nebo dalších osob. Dále ministerstvo zpracuje pravidla pro prověření vyřízení stížností, vede evidenci o podaných žádostech o prověření vyřízení stížnosti a o výsledku jejich prověření, umožní stěžovateli nahlížet do spisu vedeného k jím podané žádosti a pořizovat z něj kopie či výpisy a písemně vyrozumí stěžovatele a Domov o výsledku prověření vyřízení stížnosti.
29. Je-li žádost o prověření vyřízení stížnosti oprávněná, uloží ministerstvo Domovu povinnost odstranit nevyhovující stav, nebo podá podnět k dalšímu postupu příslušnému orgánu veřejné správy. Domov je povinen nevyhovující stav odstranit ve lhůtě stanovené ministerstvem a podat o tom ministerstvu písemnou zprávu.
30. Stěžovatel se může dále obracet na:
- Kancelář **Veřejného ochránce práv** (ombudsman), Údolní 39, 602 00 Brno, tel.: 542 542 888, e-mail: podatelna@ochrance.cz.
 - **Český helsinský výbor**, Štefánikova 235/11, 150 00 Praha 5, tel: 220 515 188, e-mail: info@helcom.cz.
31. Výsledek každé stížnosti je projednáván na schůzkách s uživateli a na poradách se zaměstnanci.
32. Stížnosti jsou zaměstnanci zařízení vnímány jako nezpochybnitelné právo uživatele a zároveň jako příležitost ke zvyšování kvality poskytovaných služeb. **Na stížnosti nahlížíme jako na zpětnou vazbu, která nám přináší cenné informace o naší práci a je důležitým podkladem pro další zlepšování služeb.**
33. Při vyřizování stížností **je vždy respektováno soukromí a lidská práva stěžovatele.** Všechny údaje týkající se stížností jsou důvěrné povahy a je podle toho s nimi nakládáno. Veškerá dokumentace je archivována a skartována v souladu se spisovým a skartačním řádem organizace.

Tato pravidla nabývají účinnosti dne 1. dubna 2026 a ruší se pravidla z 1. ledna 2025.

V Dačicích dne 31. 03. 2026

Mgr. Stanislava Šenkyplová, MBA
ředitelka
Domov pro seniory Dačice,
příspěvková organizace



Související dokumenty:

Vnitřní předpis – Směrnice č. II Pravidla pro přijímání a vyřizování stížností, podnětů a připomínek na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby

Řekněte nám, když se Vám něco nelíbí – plakát na nástěnce

Evidenční stížností, podnětů a připomínek – složka vedená u sociální pracovnice