

## STANDARD Č.7

### STÍŽNOSTI NA POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY

#### Obsah

Úvod .....	2
Pravidla pro podávání stížností.....	2
Kdo může podat stížnost .....	2
Formy podání stížnosti.....	2
Přijetí stížnosti .....	3
Postup při řešení stížnosti .....	3
Kontakty, na které je možné stížnost nebo případné odvolání zaslat:.....	3
Nesouhlas stěžovatele s vyřízením stížnosti .....	4
Příloha č.1: Evidenční list přijatých stížností .....	5
Příloha č.2: Záznam o podání stížnosti .....	6

#### Určeno pro:

Klienty a jejich osoby blízké

Všechny pracovníky Centra Seňorina

Sestavila: Mgr. Anežka Krbcová

Platnost dokumentu: 1.2. 2017

Poslední aktualizace: 1.4. 2025



Ing. Lenka Václavíková,

ředitelka Centra Seňorina

## Úvod

Cílem tohoto dokumentu je stanovení pravidel a zásad pro podávání stížností na kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb v Centru Seňorina, z.s. (dále CS). Každá stížnost, podnět nebo připomínka je v Centru Seňorina chápána jako příležitost ke zvýšení kvality sociální služby.

## Pravidla pro podávání stížností

- Stížnost se podává poskytovateli sociálních služeb, proti kterému směřuje, a to ve lhůtě 1 roku ode dne, kdy nastala skutečnost, která je předmětem stížnosti.
- Podání stížnosti nesmí být stěžovateli nebo osobě, které je nebo byla poskytována sociální služba a již se stížnost týká, na újmu.
- Pokud je stížnost podávána osobou, která je anebo byla klientem CS, musí brát pracovník, který stížnost přímá nebo ji dále zpracovává, v úvahu, že může být pro něj obtížné rozpoznat, co je a co není stížnost. Máme však na paměti, že pokud nás klient kontaktuje s tím, že podává stížnost, bereme jeho sdělení vážně a stížností se zabýváme.
- Pravidla o podávání stížností jsou součástí každé Smlouvy o poskytování sociální odlehčovací služby v CS a to ve čl. VII „Ujednání o dodržování vnitřních pravidel, pravidel společného soužití“ v bodě 3., který se odkazuje na tento standard v aktuálním znění.
- Podané stížnosti i jejich vyřízení vede CS v knize „Evidence stížností“ (Příloha č.1). Ke každé stížnosti je veden písemný záznam o podání stížnosti a způsob řešení.

## Kdo může podat stížnost

- Osoba, které je nebo byla poskytována sociální služba v CS.  
V případě, že si chce stěžovat klient, kterému je aktuálně poskytována sociální služba, nabídne mu pracovník dle zachovalých schopností klienta možnost napsat písemnou stížnost nebo mu pomůže s napsáním stížnosti a s vložením do schránky na stížnosti.
- Opatrovník, rodinný příslušník nebo osoba blízká, nemůže-li stížnost podat osoba, které je nebo byla sociální služba poskytována, s ohledem na svůj zdravotní stav nebo proto, že zemřela.
- Pracovník poskytovatele sociálních služeb.

## Formy podání stížnosti

- **Ústně** – stížnost může být předána kterémukoli pracovníkovi CS.
- **Písemně** – písemný dokument je předán kterémukoli pracovníkovi CS nebo je zaslán poštou nebo může být vložen do schránky k tomu určené: na chodbě v CS je umístěna anonymní schránka na stížnosti označená 😊 😞 a „Podněty a připomínky“. Schránku každý všední den kontroluje sociální pracovnice.
- **Elektronickou formou** na email: [socialni.pracovnice@centrum-senorina.cz](mailto:socialni.pracovnice@centrum-senorina.cz) .
- **Anonymně** – poštou, mailem, vhozením do schránky na chodbě CS.

## Přijetí stížnosti

- Ústně podaná stížnost je pracovníkem beze změny obsahu zapsána do formuláře „Záznam o podání stížnosti“ (Příloha č. 2). Zápis obsahuje konkrétní výroky stěžovatele, ne interpretaci pracovníka.
- Přijmout stížnost má v kompetenci každý pracovník CS a je povinen ji nejpozději následující pracovní den předat vedoucí sociální služby.

## Postup při řešení stížnosti

- Každá stížnost je řešena se stěžovatelem citlivým a empatickým způsobem.
- Stížnost musí být vyřízena do 30 dnů ode dne, kdy byla doručena do rukou vedoucí sociální služby. Tato lhůta může být v odůvodněných případech prodloužena o dalších 30 dnů. O prodloužení lhůty a důvodech jejího prodloužení je povinna vedoucí sociální služby informovat stěžovatele.
- Kompetentní osoba po prostudování písemností ke stížnosti a prošetření předmětu stížnosti vyhotoví písemné vyjádření k předmětu stížnosti a ke všem jejím částem, včetně informací o přijatých opatřeních k odstranění závad, případně doporučením dalších možností vedoucích ke zlepšení.
- Podle charakteru stížnosti i dle dalších okolností nabídne vedoucí sociální služby stěžovateli osobní schůzku v CS.
- V každé odpovědi na stížnost je třeba v písemně sdělit, kam se může stěžovatel obrátit v následujícím případě, pokud není s vyřešením stížnosti spokojen.
- V průběhu vyřizování stížnosti je umožněno stěžovateli nahlížet do dokumentace, která je vedena o stížnosti, a pořizovat z ní kopie nebo výpisy.

## Kontakty, na které je možné stížnost nebo případné odvolání zaslat:

- Centrum Seňorina, z.s., Na Poříčí 36, 110 00 Praha 1
- ✓ Mgr. Anežka Krbcová, vedoucí sociální služby v CS, tel: 792 753 736  
email: [sociální.pracovnice@centrum-senorina.cz](mailto:sociální.pracovnice@centrum-senorina.cz)
- ✓ Ing. Lenka Václavíková, MBA, ředitelka CS, tel: 739 545 238  
email: [lenka.vaclavikova@centrum-senorina.cz](mailto:lenka.vaclavikova@centrum-senorina.cz)
- ✓ Bc. Veronika Matysová, zástupkyně ředitelky pro sociální oblast v CS, tel: 604 263 799  
email: [veronika.matysova@centrum-senorina.cz](mailto:veronika.matysova@centrum-senorina.cz)
- Kancelář veřejného ochránce práv, Údolní 658, 602 00 Brno-střed, tel: 542 542 888, e-mail: [podatelna@ochrance.cz](mailto:podatelna@ochrance.cz)
- Ministerstvo práce a sociálních věcí, Na Poříčním právu 1/376 128 01 Praha 2, tel: 950 191 111, email: [posta@mpsv.cz](mailto:posta@mpsv.cz), (dále jen „ministerstvo“)

### **Nesouhlas stěžovatele s vyřízením stížnosti**

Nesouhlasí-li stěžovatel s vyřízením stížnosti podle Zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách v § 99a 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. Ministerstvo na žádost stěžovatele vyřízení stížnosti prověří.

Poskytovatel sociálních služeb je povinen poskytnout ministerstvu součinnost při prověření vyřízení stížnosti.

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.

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.

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

Ministerstvo písemně vyrozumí stěžovatele a dotčeného poskytovatele sociálních služeb o výsledku prověření vyřízení stížnosti.

Je-li žádost o prověření vyřízení stížnosti oprávněná, uloží ministerstvo poskytovateli sociálních služeb povinnost odstranit nevyhovující stav, nebo podá podnět k dalšímu postupu příslušnému orgánu veřejné správy. Poskytovatel sociálních služeb je povinen nevyhovující stav odstranit ve lhůtě stanovené ministerstvem a podat o tom ministerstvu písemnou zprávu.



**Příloha č.2: Záznam o podání stížnosti**

**Záznam o podání stížnosti**

Jméno klienta:

Jméno stěžovatele:

Vztah ke klientovi:

Datum sepsání stížnosti:

Obsah stížnosti:

Stížnost sepsal/a:

Podpis stěžovatele: