

STÍŽNOSTI NA POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY

Centrum Seňorina z. s.

Obsah

1. Úvodní ustanovení
2. Pravidla pro podávání stížností
3. Oprávněné osoby k podání stížnosti
4. Formy podání stížnosti
5. Přijetí stížnosti
6. Postup při vyřizování stížnosti
7. Kontaktní údaje pro podání stížnosti nebo odvolání
8. Nesouhlas stěžovatele s vyřízením stížnosti

Přílohy

V Praze, dne 16. 06. 2026

Mgr. Eva Kopecká

ředitelka Centra Seňorina

Zpracoval:

Mgr. Lukáš Burda

vedoucí sociální služby

1. Úvodní ustanovení

Tento dokument stanovuje pravidla a zásady pro podávání a vyřizování stížností na kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb v organizaci Centrum Seňorina, z. s. (dále jen „CS“), v souladu se zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů.

Každá stížnost, podnět nebo připomínka je v CS vnímána jako příležitost ke zvyšování kvality poskytovaných sociálních služeb.

2. 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 ani osobě, které je nebo byla poskytována sociální služba a již se stížnost týká, na újmu.

Pokud stížnost podává osoba, které je nebo byla poskytována sociální služba v CS, pracovník přijímající nebo zpracovávající stížnost přihlíží k tomu, že pro klienta může být obtížné rozpoznat, co je a co není stížnost. Jakékoli sdělení klienta vyjadřující nespokojenost se službou je proto posuzováno citlivě a s náležitou pozorností.

Pravidla pro podávání a vyřizování stížností jsou součástí Smlouvy o poskytování sociální služby v CS, konkrétně čl. VII „Ujednání o dodržování vnitřních pravidel a pravidel společného soužití“, který odkazuje na tento dokument v aktuálním znění.

CS vede evidenci všech podaných stížností a způsobu jejich vyřízení v „Evidenci stížností“ (Příloha č. 1). Ke každé stížnosti je veden písemný záznam obsahující informace o podání stížnosti a o způsobu jejího vyřízení.

3. Oprávněné osoby k podání stížnosti

Stížnost může podat:

- osoba, které je nebo byla poskytována sociální služba v CS,
- opatrovník, rodinný příslušník nebo osoba blízká, nemůže-li stížnost podat osoba, které je nebo byla sociální služba poskytována, zejména s ohledem na svůj zdravotní stav nebo z důvodu úmrtí,
- pracovník poskytovatele sociálních služeb.

V případě, že chce stížnost podat klient, kterému je aktuálně poskytována sociální služba, nabídne mu pracovník s ohledem na jeho schopnosti možnost podat stížnost písemně nebo mu poskytne přiměřenou pomoc se sepsáním stížnosti a jejím vložení do schránky určené pro podávání stížností.

4. Formy podání stížnosti

Stížnost lze podat následujícími způsoby:

a) Ústně

Stížnost může být sdělena kterémukoli pracovníkovi CS.

b) Písemně

Písemná stížnost může být:

- předána kterémukoli pracovníkovi CS,
- zaslána poštou,
- vložena do schránky určené pro podávání stížností.

V prostorách CS je umístěna schránka označená „Podněty a připomínky“. Schránku kontroluje sociální pracovnice každý pracovní den.

c) Elektronicky

Stížnost lze zaslat elektronickou poštou na adresu:

socialni.pracovnice@centrum-seniorina.cz

d) Anonymně

Stížnost lze podat anonymně, a to poštou, elektronickou poštou nebo vložením do schránky na podněty a připomínky.

5. Přijetí stížnosti

Ústně podaná stížnost je pracovníkem bez změny obsahu zaznamenána do formuláře „Záznam o podání stížnosti“ (Příloha č. 2). Záznam obsahuje konkrétní sdělení stěžovatele, nikoliv interpretaci pracovníka.

Každý pracovník CS je oprávněn přijmout stížnost a je povinen ji nejpozději následující pracovní den předat vedoucímu sociální služby.

6. Postup při vyřizování stížnosti

Každá stížnost je vyřizována citlivě, nestranně a s respektem ke stěžovateli.

Stížnost musí být vyřízena do 30 dnů ode dne jejího doručení vedoucímu sociální služby. Ve zvlášť odůvodněných případech může být tato lhůta prodloužena o dalších 30 dnů. O prodloužení lhůty a důvodech jejího prodloužení musí být stěžovatel prokazatelně informován.

Pověřená osoba po prostudování podkladů a prošetření předmětu stížnosti vypracuje písemné vyjádření ke stížnosti a ke všem jejím částem, včetně informace o přijatých opatřeních k odstranění zjištěných nedostatků nebo doporučení dalších kroků vedoucích ke zlepšení poskytované služby.

Podle povahy stížnosti může vedoucí sociální služby nabídnout stěžovateli osobní jednání v prostorách CS.

Součástí každého písemného vyřízení stížnosti musí být informace o možnosti obrátit se v případě nesouhlasu s vyřízením stížnosti na další příslušné instituce.

V průběhu vyřizování stížnosti je stěžovateli umožněno nahlížet do dokumentace vedené ke stížnosti a pořizovat si z ní kopie nebo výpisy, pokud tím nejsou dotčena práva dalších osob nebo právní předpisy upravující ochranu osobních údajů.

7. Kontaktní údaje pro podání stížnosti nebo odvolání

Centrum Seňorina, z. s. – sociální služby pro seniory

Na Poříčí 36, 110 00 Praha 1

Mgr. Lukáš Burda – *vedoucí sociální služby*

Tel.: 792 753 736, E-mail: socialni.pracovnice@centrum-seniorina.cz

Bc. Veronika Matysová – *zástupkyně ředitelky pro sociální oblast*

Tel.: 604 263 799, E-mail: veronika.matysova@centrum-seniorina.cz

Mgr. Eva Kopecká – *ředitelka organizace*

Tel.: 739 545 238, E-mail: eva.kopecka@centrum-seniorina.cz

Další instituce

Kancelář veřejného ochránce práv Údolní 658/39, 602 00 Brno Tel.: 542 542 888 E-mail: podatelna@ochrance.cz

Ministerstvo práce a sociálních věcí Na Poříčním právu 1/376, 128 01 Praha 2 Tel.: 950 191 111 E-mail: posta@mpsv.gov.cz

8. Nesouhlas stěžovatele s vyřízením stížnosti

Nesouhlasí-li stěžovatel s vyřízením stížnosti podle § 99a zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, nebo nebyla-li stížnost vyřízena ve stanovené lhůtě, může ve lhůtě 60 dnů ode dne doručení informace o způsobu vyřízení stížnosti nebo ode dne marného uplynutí lhůty pro její vyřízení požádat Ministerstvo práce a sociálních věcí o prověření vyřízení stížnosti.

V žádosti o prověření stěžovatel uvede důvody, pro které žádá o prověření vyřízení stížnosti.

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

Ministerstvo je oprávněno vyžádat si v rámci prověřování vyřízení stížnosti vyjádření orgánů veřejné správy nebo dalších fyzických a právnických osob, jejichž činnost souvisí s poskytováním sociální služby. Tyto osoby a orgány jsou povinny poskytnout ministerstvu požadovanou součinnost ve stanovené lhůtě.

Ministerstvo žádost o prověření vyřízení stížnosti odloží, pokud je zjevně neopodstatněná, pokud jde o stížnost již prověřenou nebo o opakovanou žádost neobsahující nové skutečnosti. O odložení žádosti ministerstvo písemně vyrozumí stěžovatele.

Ministerstvo prověří vyřízení stížnosti do:

- 60 dnů ode dne doručení žádosti,
- 90 dnů ode dne doručení žádosti, je-li nutné vyžádat si vyjádření dalších subjektů.

Ministerstvo písemně informuje stěžovatele i dotčeného poskytovatele sociálních služeb o výsledku prověření.

Je-li žádost o prověření vyřízení stížnosti shledána oprávněnou, uloží ministerstvo poskytovateli sociálních služeb povinnost odstranit zjištěný nevyhovující stav nebo podá podnět příslušnému orgánu veřejné správy k dalšímu postupu.

Poskytovatel sociálních služeb je povinen odstranit nevyhovující stav ve lhůtě stanovené ministerstvem a následně o přijatých opatřeních ministerstvo písemně informovat.

Přílohy:

Příloha č.1:

Evidenční list přijatých stížností

Evidenční list přijatých stížností

Datum podání stížnosti	Stručný obsah stížnosti	Datum odpovědi, vyřešení stížnosti	Pracovník

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: