Platí pro službu: **CHB, PSB**

Vnitřní předpis – směrnice č. 105/2025

Pravidla pro vyřizování stížností na poskytování sociálních služeb

I. Obecná ustanovení

1. Poskytovatel sociální služby stanovil tato pravidla pro případ řešení situací, kdy chce oprávněná osoba podat stížnost na poskytování sociálních služeb.

2. Oprávněnou osobou (stěžovatelem) je:
   a) klient dané sociální služby;
   b) jeho zákonný zástupce, opatrovník nebo podpůrce;
   c) osoba blízká, pokud nemůže stížnost podat klient s ohledem na svůj zdravotní stav nebo proto, že již zemřel;
   d) osoba zmocněná klientem;
   e) člen domácnosti klienta, oprávněný k jeho zastupování podle občanského zákoníku;
   f) zaměstnanec poskytovatele sociálních služeb.

3. Stížnost může být poskytovateli sociální služby podána kdykoli ve lhůtě 1 rok ode dne, kdy nastala skutečnost, která je předmětem stížnosti.

4. Poskytovatel chápe stížnosti jako podnět ke zlepšení poskytování služby a každému stěžovateli (při zastupování i danému klientovi) garantuje spravedlivé a bezpečné prošetření bez jakéhokoli rizika újmy.

5. S ohledem na cílovou skupinu klientů Chráněného bydlení Naplno, tj. lidí s intelektovým znevýhodněním, je úkolem služeb a jejich pracovníků jednotlivé stížnosti aktivně a správně vyhodnocovat a klientům pomáhat s jejich řešením. Je totiž obvyklé, že lidé s intelektovým znevýhodněním nedokáží svou nespokojenost vždy správně formulovat, popř. jsou pro ně pravidla této směrnice příliš složitá k zapamatování nebo porozumění.

6. V praxi to znamená především pravidelně zjišťovat spokojenost či nespokojenost klientů v různých oblastech jejich života (např. při klientských nebo plánovacích schůzkách) a s nespokojeností pak pracovat jako se stížností či podnětem k okamžitému řešení.

II. Forma a způsob řešení stížností

1. Stížnost může mít formu ústní (zpravidla stížnosti malého rozsahu) nebo písemnou. Písemná stížnost může být předána osobně kterémukoli zaměstnanci služby, vložena do poštovní schránky, zaslána poštou, elektronicky nebo jakkoli jinak.

2. Ústní stížnosti nevyžadují následné sepsání písemnou formou v případě, kdy jde o stížnost malého rozsahu a lze docílit okamžité dohody mezi stěžovatelem a druhou stranou přímo na místě (např. běžné neshody spolubydlících v chráněném bydlení, drobná nedorozumění atd.).

3. Tyto stížnosti malého rozsahu nepodléhají ani další evidenci a způsobu řešení dle této směrnice. To ovšem neznamená, že jim není věnována náležitá pozornost. Za jejich řešení zodpovídá tým asistentů daných domácností (nebo konkrétní asistent ve směně) a průběh řešení i jejich výsledek je vždy transparentně zaznamenán v Denní knize a Deníku klienta v systému eQuip.

4. Pokud není stěžovatel s vyřešením spokojen, popř. se týmu nedaří najít uspokojivé řešení, anebo se jedná celkově o závažnější situaci či problém, je stěžovateli doporučeno podat svou stížnost písemně (zaměstnanec mu nabídne pomoc s jejím sepsáním).

5. Pro písemné sepsání stížnosti není nutné využít žádný formulář – stížnost může být sepsána zcela volnou formou.

6. Přijaté písemné stížnosti jsou neprodleně předány sociálnímu úseku a je s nimi nakládáno přesně dle následujících pravidel.

7. Sociální pracovník zapíše každou písemnou stížnost (viz příloha č. 1 této směrnice). Následně o tom informuje ředitelku organizace, která vyřídí stížnost sama nebo pověří zaměstnance, kteří se stížností budou zabývat.

8. Průběh i výsledek řešení stížnosti je zaznamenán do formuláře Protokol o řešení stížnosti (viz příloha č. 2 této směrnice).

9. Výsledná odpověď na stížnost je vždy písemná a podepisuje ji ředitelka organizace. Stěžovateli je odpověď doručena osobně nebo poštou, a pokud je to technicky možné, nebo s ohledem na schopnosti stěžovatele důležité, je doplněna i o ústní vysvětlení (např. pokud stěžovatel nečte, či pokud lépe porozumí slovnímu vyjádření).

10. Lhůta pro vyřízení stížnosti je 30 dní a počítá se od okamžiku předání písemné stížnosti prvnímu zaměstnanci služby.

11. Pouze v mimořádných případech, kdy nelze z objektivních důvodů stížnost vyřešit v této době, se lhůta může prodloužit o dalších 30 dnů. Stěžovatel musí být vždy o této prodloužené lhůtě a důvodech informován.

12. Všechny vyřízené stížnosti jsou uloženy v Evidenci podnětů a stížností, která je v kanceláři ředitelky organizace.

13. Stěžovatel má právo nahlížet do veškeré dokumentace, kterou poskytovatel k řešení stížnosti vede, a pořizovat si z ní kopie nebo výpisy.

14. Prokáže-li se oprávněnost stížnosti, je třeba přijmout bezodkladně taková opatření, která zamezí opakování situace.

15. S výsledkem řešení stížnosti a přijatými opatřeními jsou vždy seznámeni všichni vedoucí zaměstnanci, a to prostřednictvím porady vedení.

16. Dle povahy věci mohou být o řešení stížnosti informováni i další zaměstnanci, a to prostřednictvím svých přímých nadřízených.

17. Případné postihy zaměstnance nepodléhají zveřejnění. Zakládá-li konkrétní provinění zaměstnance důvody k vyvození jeho právní odpovědnosti, je případné zveřejnění některých údajů pouze věcí příslušných orgánů.

III. Nesouhlas s vyřízením stížnosti a možnosti jiných podání

1. Pokud stěžovatel s vyřízením stížnosti nesouhlasí nebo nebyla vyřízena ve stanovené lhůtě, může požádat:

   - Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR
     Na Poříčním právu 1
     128 01 Praha 2
     Telefon: 221 921 111, e-mail: posta@mpsv.cz

   o prověření vyřízení stížnosti, a to ve lhůtě 60 dnů ode dne doručení informace o způsobu vyřízení stížnosti nebo od uplynutí lhůty stanovené poskytovateli k vyřízení stížnosti.

2. 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 osob.
3. 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.
4. Poskytovatel sociálních služeb je povinen nevyhovující stav odstranit ve lhůtě stanovené ministerstvem a podat o tom ministerstvu písemnou zprávu.
5. Kromě výše uvedeného postupu se stěžovatel se svou stížností může také kdykoli obrátit na následující veřejné instituce:

   - Krajský úřad Jihočeského Kraje
     U Zimního stadionu 1952/2
     370 76 České Budějovice
     Telefon: 386 720 111, e-mail: posta@kraj-jihocesky.cz

   - Veřejný ochránce práv – ombudsman
     Údolní 39
     602 00 Brno
     Telefon: 542 542 888, e-mail: podatelna@ochrance.cz

Tento vnitřní předpis – směrnice nabývá účinnosti dne 10. 9. 2025.

Současně k tomuto dni ruším vnitřní předpis – směrnici č. 105/2024 Pravidla pro vyřizování stížností na kvalitu nebo způsob poskytovaných sociálních služeb ze dne 30. 8. 2024.

V Jindřichově Hradci dne 16. 9. 2025

Mgr. Aleš Adamec
zástupce ředitelky

Přílohy:

1. Evidence přijatých stížností
2. Protokol o řešení stížnosti
3. Řekněte nám, když se Vám něco nelíbí *(pravidla ve formátu snadného čtení)*

CHRÁNĚNÉ BYDLENÍ NAPLNO
Centrum sociálních služeb Jindřichův Hradec
Chráněné bydlení Naplno
Česká 1175, 377 01 Jindřichův Hradec

Evidence stížností

seznam přijatých stížností na kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb

Pořadové číslo / rok:	Týká se služby (CHB či PSB):	Datum podání stížnosti:	Jméno a příjmení osoby, která stížnost podala:	Datum a podpis pracovníka, který stížnost zaevidoval:	Datum uzavření stížnosti:

CHRÁNĚNÉ BYDLENÍ NAPLNO
Centrum sociálních služeb Jindřichův Hradec
Chráněné bydlení Naplno
Česká 1175, 377 01 Jindřichův Hradec

Protokol o řešení stížnosti

Datum a místo řešení:	

Osoby pověřené řešením stížnosti (jméno, příjmení)**:**	

Další zúčastněné osoby: (jméno, příjmení)	

Rozbor stížnosti:	

Přijatá opatření:	

Odpověď stěžovateli: (nehodící se škrtněte)	**Písemně**	**Datum:**
	Písemně a ústně	**Datum:**

Podpisy osob pověřených řešením stížnosti:	

Podpis ředitelky:	

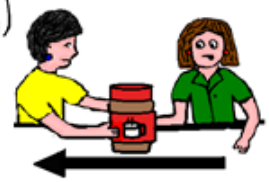
Řekněte nám, když se Vám něco nelíbí *(pravidla ve formátu snadného čtení)*

Řekněte nám, když se Vám něco nelíbí!

Co je to stížnost? Stížnost je, když se Vám něco nelíbí. někomu řeknete nebo to napíšete.

Je správné si stěžovat:

- když Vám někdo **ubližuje.**
- když o Vás někdo **mluví ošklivě.**
- když Vám někdo něco **vzal** nebo **zakázal.**
- když se Vám nelíbí, **jak se k Vám někdo chová.**
- když **nedostáváte něco, na co máte právo.**
- když **máte pocit nespravedlnosti.**



Jak si můžete stěžovat?

Když se Vám něco nelíbí, řekněte to hned nebo najděte někoho, kdo to umí říct za Vás.

Třeba opatrovníka, asistenta nebo kamaráda.

Když se to nevyřeší hned, můžete stížnost napsat a dát ředitelce.

Můžete ji také poslat poštou, e-mailem nebo po některém zaměstnanci z Naplna.

Na každou napsanou stížnost Vám vždy dáme písemnou odpověď.

Kvůli žádné stížnosti se na Vás nebudeme zlobit. Máte právo si stěžovat!

Každou Vaši stížnost vyřídíme nejpozději do 1 měsíce.

Když se Vám naše odpověď na stížnost nebude líbit, můžete ji nechat prošetřit na Ministerstvu práce a sociálních věcí.

Nebo si můžete stěžovat i jinde – třeba:

- na Krajském úřadě Jihočeského kraje
- u Veřejného ochránce práv