

## **STANDARD Č. 7**

### **STÍŽNOSTI NA KVALITU NEBO ZPŮSOB POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY**

(Včetně vnitřních pravidel pro podávání a vyřizování stížností)

**Závaznost: pracovníci sociální služby**

**Platnost od: 18. 3. 2026**

**Datum příští revize: březen 2027**

**Schválil: Mgr. Jana Kupková**

## 1 Základní pojmy

### Stížnost

- ✓ Vyjadřuje projev nespokojenosti klienta (popřípadě jiné fyzické osoby) se způsobem, podmínkami či kvalitou poskytování sociální služby, zvláště jsou-li porušována jeho práva.
- ✓ Stížnost představuje legitimní nástroj směřující k ochraně práv klienta
- ✓ Stížnosti jsou mimo jiné vnímány jako příležitost ke změně k lepšímu a jsou cennou zpětnou vazbou o spokojenosti (nespokojenosti) s poskytovanou službou či prostředím, ve kterém je služba poskytována.

### Podnět

- ✓ Vyjadřuje návrh, nápad či upozornění na nedostatek směřující ke změně v poskytování sociální služby nebo ke zlepšení kvality poskytované služby. V případě přijatého podnětu je nutné vyhodnotit, zda toto podání neobsahuje informaci o porušení povinností poskytovatele, pokud tomu tak je, stává se přijatý podnět z důvodu své závažnosti stížností.

### Kdo si může stěžovat?

Fyzická osoba, která se ústní nebo písemnou formou domáhá svých oprávněných nároků v souvislosti s poskytovanými sociálními službami.

Stěžovatelem může být:

- ✓ klient nebo bývalý klient sociální služby,
- ✓ zájemce o poskytnutí sociální služby,
- ✓ člověk, který je oprávněn k zastupování dle občanského zákoníku,
- ✓ člověk, který jedná v zájmu klienta sociální služby (popř. zájemce o sociální službu),
- ✓ zaměstnanec nebo bývalý zaměstnanec sociální služby.

## 2 Podání stížnosti

- ✓ Podání stížnosti nesmí být na újmu tomu, kdo ji podal, ani tomu, v jehož zájmu byla podána, nejde-li o tutéž osobu. Proto se s tématem podání stížnosti ze strany klienta (či osoby jednající v jeho zájmu) pracuje v rámci týmových porad, intervize a supervize, přičemž výstupy porad, intervize a supervize jsou pojímány jako jeden z nástrojů sledování a zvyšování kvality poskytované služby.
- ✓ Stížnost lze podat do jednoho roku ode dne, kdy nastala skutečnost, která je předmětem stížnosti.
- ✓ Stěžovatel má právo zvolit si nezávislého zástupce, který ho bude při vyřizování stížnosti zastupovat.
- ✓ Stížnosti se mohou týkat nejen kvality, ale i jiných záležitostí souvisejících s poskytováním sociálních služeb a podávají se primárně tomu poskytovateli, proti kterému nespokojenost stěžovatele směřuje.

### 2.1 Způsoby a možnosti podání stížnosti v rámci poradny Modrého kříže

Anonymní či osobní stížnost může stěžovatel podat:

- ústně – osobně, telefonicky  
u kteréhokoliv pracovníka dotčené poradny Modrého kříže v ČR
- písemně – poštou, e-mailem, SMS zprávou, prostřednictvím datové schránky Modrého kříže v ČR, osobním předáním pracovníkovi dotčené poradny Modrého kříže
- vhozením sepsané stížnosti do schránky s názvem „Podněty, připomínky a stížnosti“
- zápisem do „Knihy podnětů, připomínek a stížností“ přístupné na viditelném místě v prostorách dotčené poradny Modrého kříže v ČR
- prostřednictvím klientem svobodně zvoleného nezávislého zástupce, který ho bude při vyřizování stížnosti zastupovat

### **3 Informování zájemce o službu / klienta**

Informace o možnosti a způsobech podání podnětů, připomínek a stížností jsou budoucímu klientovi sděleny před uzavřením písemné Smlouvy o poskytování sociální služby, spolu s informací, že na nástěnce v poradně je vyvěšen srozumitelný návod, jak v případě podání stížností postupovat. Tyto informace jsou rovněž součástí písemné smlouvy jako příloha č. 2. V případě potřeby je o těchto možnostech informován klient znova i v průběhu poskytování sociální služby.

Zájemce o službu (klient) je informován o:

- možnostech a způsobech podávání podnětů, připomínek a stížností
- způsobu vyřizování stížností
- osobách, ke kterým lze stížnost podat a o kontaktech na tyto osoby
- lhůtách pro vyřízení stížností
- možnosti zvolit si zástupce pro podání a vyřizování stížností – odkaz na informace na nástěnce
- možnosti odvolání se proti vyřízení stížnosti k přímému nadřízenému orgánu a následně k Ministerstvu práce a sociálních věcí.
- možnostech obrátit se s podněty, stížnostmi nebo s žádostí o prošetření postupu při vyřizování stížnosti na některé další instituce, zejména je-li jejich obsahem porušování lidských práv

### **4 Postup vyřizování podnětů a připomínek a stížností**

#### **4.1 Příjem podnětů, připomínek či stížností**

Telefonická, emailová, písemná, ústní stížnost je zapsaná pracovníkem zařízení, který stížnost přijal do Knihy evidence podnětů, připomínek a stížností.

Vedoucí poradny má zodpovědnost za výběr Schránky podnětů, připomínek a stížností. Schránku vybírá společně s dalším pracovníkem jednou týdně. Informace o

výběru schránky a případných podnětů, připomínek a stížností je zapsána v archu Schránka podnětů, připomínek a stížností a obsahuje datum kontroly schránky, počet nalezených podnětů či stížností, jméno pracovníka, podpis pracovníka, jméno svědka a podpis svědka. Klíček od schránky je uložen v uzamykatelné skřínce. Pokud není přítomen vedoucí a další pracovník poradny v den určený k výběru schránky, výběr schránky se uskuteční v nejbližší možné době, kdy budou na pracovišti přítomni dva pracovníci.

Jednou týdně je rovněž kontrolována Kniha podnětů, připomínek a stížností.

#### 4.2 Evidenci podnětů, připomínek a stížností

Evidenci podnětů a stížností vede vedoucí zařízení. Musí být vedena v písemné (listinné či elektronické) podobě tak, aby poskytovala důležité údaje pro hodnocení došlých a vyřízených podnětů a stížností, a aby umožňovala soustavnou kontrolu včasnosti a správnosti jejich vyřizování.

Stížnost je evidována pracovníkem, který ji přijal, a to okamžitě po jejím podání nebo v den doručení poštou v Knize evidence podnětů, připomínek a stížností, která obsahuje:

- Datum přijetí podnětu a stížnosti
- Kdo podnět, stížnost podal
- Komu byl podnět, stížnost určena
- Čeho se podnět, stížnost týká
- Datum projednávání stížnosti, stručný popis řešení a způsob jejího vyřízení
- Jméno, příjmení a podpis pracovníka, který stížnost přijal

#### 4.3. Postup vyřizování stížnosti

- Stížnost musí vždy prověřovat (vyřizovat) zaměstnanec nadřazený tomu, proti kterému stížnost směřuje (v souladu s organizační strukturou organizace).
- Stížnost musí být řešena v celém rozsahu. Postupy, řešení a ověření skutečností jsou voleny tak, aby vedly ke zjištění faktického stavu, nesnižovaly lidskou důstojnost a neohrožovaly práva žádného z účastníků procesu řešení stížnosti.
- O průběhu jednání i o výsledku řešení stížnosti je učiněn zápis. Stěžovateli je umožněno nahlížet do dokumentace, která je o podané stížnosti vedena, včetně pořizování kopií a výpisů. Rovněž má stěžovatel právo být na požádání přítomen projednávání své stížnosti.
- Stížnosti musí být vyřízeny nejpozději do 30 dnů ode dne podání, v odůvodněných případech lze tuto lhůtu prodloužit o dalších 30 dnů; o prodloužení lhůty a důvodech jejího prodloužení je však povinen poskytovatel informovat stěžovatele.
- Vyřízení stížnosti představuje písemné vyrozumění organizace stěžovateli, které obsahuje shrnutí předmětu stížnosti, popis šetření, závěr šetření, případná přijatá opatření. Toto vyjádření je zasláno stěžovateli buď poštou na uvedenou adresu, nebo je předáno stěžovateli v zalepené obálce při osobním kontaktu.
- V případě anonymních stížností budou samotná stížnost i vyrozumění o výsledku řízení vyvěšeny na nástěnce v dotčené poradně Modrého kříže v ČR, ke které se

stížnost vztahovala.

- V případě stížnosti podané prostřednictvím klientem nebo zájemcem o službu zvoleného zástupce, bude o stížnosti vyrozuměn zástupce i klient, pokud to bude možné. Zástupce je informován pouze (pokud uvede svoji adresu) v nezbytném rozsahu s ohledem na povinnost ochrany osobnosti a osobních údajů klienta nebo zájemce o službu.

#### 4.4 Nespokojenost s vyřízením stížnosti

Stěžovatel je informován o možnosti obrátit se v případě nespokojenosti s vyřízením stížností, a to do pěti pracovních dnů k **nadřízenému orgánu**, kterým je:

**1) ředitelka organizace:**

Mgr. Jana Kupková

Adresa: Malý Koloredov 811, 738 01 Frýdek – Místek

tel.: 558 841 732

e-mail: [j.kupkova@modrykruz.org](mailto:j.kupkova@modrykruz.org)

ID datové schránky: rh4g65k

**2) Výbor Modrého kříže v České republice:**

Adresa: V Zahradách 1222, 735 14 Orlová-Poruba

tel.: 558 841 732

ID datové schránky: rh4g65k

V případě přetrvávající nespokojenosti s výsledkem šetření přímého nadřízeného orgánu organizace, nebo v případě, že tento orgán nevyřídil stížnost ve stanovené lhůtě, je stěžovatel informován o možnosti obrátit se s žádostí o prověření vyřízení stížnosti na:

**3) Ministerstvo práce a sociálních věcí České republiky**

Adresa: Na Poříčním právu 1/376, 128 00 Praha 2

tel.: 950 191 111

e-mail: [posta@mpsv.cz](mailto:posta@mpsv.cz)

ID datové schránky: sc9aavg

## **5 Další možnosti podání podnětů, stížností na kvalitu a způsob poskytování sociální služby mimo organizaci Modrý kříž v ČR**

**Zadavatel sociální služby** (odbor sociálních věcí obce, ve které je poradna Modrého kříže provozována)

*Zejména postoupení podnětů ohledně např. místní či kapacitní nedostupnosti sociální služby*

**Krajský úřad Moravskoslezského kraje**

Adresa: Odbor sociálních věcí, 28. října 117, 702 18 Ostrava

ID datové schránky: jz5adky

*Zejména postoupení podnětů ohledně např. místní či kapacitní nedostupnosti sociální služby*

**Oddělení inspekcí sociálních služeb a SPOD Morava (264)**

Inspekce sociálních služeb Ostrava  
Adresa: Korejská 875/12, 702 00 Ostrava  
tel.: 950 196 589

*Zejména uplatnění stížností týkající se kvality poskytované sociální služby a nedodržování lidských práv*

**Kancelář veřejného ochránce práv**

Adresa: Údolní 658/39, 602 00 Brno  
tel.: 542 542 888  
e-mail: [podatelna@ochrance.cz](mailto:podatelna@ochrance.cz)  
ID datové schránky:  
[www.ochrance.cz](http://www.ochrance.cz)

*Stížnosti ohledně nedodržování lidských práv a žádosti za účelem prošetření postupu vyřízení takové stížnosti*

**Český Helsinský výbor**

Adresa: Štefánikova 21, 150 00 Praha 5  
e-mail: [info@helcom.cz](mailto:info@helcom.cz)

*Stížnosti ohledně nedodržování lidských práv a žádosti za účelem prošetření postupu vyřízení takové stížnosti*

## **6 Vyhodnocení stížností**

Jednou za rok provádí ředitelka Modrého kříže v České republice vyhodnocení řešených stížností. Provede analýzu obsahu stížností, způsobu jejich řešení, upozorní na nejzávažnější popř. nejčtenější stížnosti, a zpracuje celkové vyjádření i s případným návrhem opatření.