

SMĚRNICE		Ř/1/2026
Účinnost od: 20.04.2026		počet stran: 5
CENTRUM SOCIÁLNÍCH SLUŽEB HRABYNĚ Hrabyně 202, 747 67 Hrabyně 3		
Podávání a vyřizování stížností na kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb		
Schválil:	Mgr. Jarmila Absolonová, MBA ředitelka	
Hrabyně 15. 04. 2026		

PODÁVÁNÍ A VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ NA KVALITU NEBO ZPŮSOB POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB

Vymezení pojmů

Stížností rozumíme vyjádření nespokojenosti vyžadující odezvu. Klienti, osoby blízké, jakákoliv jiná osoba, zaměstnanec či instituce a organizace si mohou stěžovat na kvalitu a způsob poskytování služby, na chování a přístup zaměstnanců, na soužití klientů sociální služby aj.

Podnětem rozumíme podaný návrh směřující ke zlepšení kvality sociálních služeb nebo života v zařízení. Podnět je dle významu řešen ústně nebo písemně prostřednictvím zápisu z porady vedení zařízení.

Připomínkou rozumíme upozornění, že se méně podstatná věc neuskutečnila. Opakované připomínky na neuskutečnění konkrétní činnosti se stávají stížností. Připomínka je většinou řešena ústně (může být i písemně).

Podání stížnosti, připomínky a podnětu

Klient, osoba blízká klienta, jakákoliv jiná osoba, zaměstnanec či instituce a organizace má právo se obracet na Centrum sociálních služeb (dále jen „CSS Hrabyně“ nebo „poskytovatel“) jako na poskytovatele sociálních služeb se stížnostmi, připomínkami a podněty (náměty) na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby. CSS Hrabyně má za tímto účelem stanovená a uplatňuje vnitřní pravidla, se kterými jsou seznámeni klienti i zaměstnanci, a která jsou dostupná v písemné podobě na nástěnkách v CSS Hrabyně, u sociálních pracovníků nebo na webových stránkách www.csshrabyne.cz v dokumentu Informace o službě.

Na poskytování sociálních služeb může podat stížnost:

- a) osoba, které je nebo byla poskytována sociální služba,
- b) zákonný zástupce, opatrovník nebo podpůrce osoby, které je nebo byla poskytována sociální služba,
- c) osoba blízká, nemůže-li stížnost podat osoba, které je nebo byla sociální služba poskytována, s ohledem na svůj zdravotní stav nebo proto, že zemřela,
- d) osoba zmocněná osobou, které je nebo byla poskytována sociální služba,
- e) člen domácnosti osoby, které je nebo byla poskytována sociální služba, oprávněný k zastupování této osoby podle občanského zákoníku, nebo
- f) zaměstnanec poskytovatele sociálních služeb (dále jen „stěžovatel“).

Jakékoliv vyjádření nespokojenosti u slovně běžně nekomunikujícího klienta je vnímáno jako stížnost, která je zaznamenána do jeho denního záznamu klienta včetně způsobu řešení.

Způsob podání připomínky, podnětu a stížnosti

Stížnost se podává poskytovateli sociálních služeb, proti kterému směřuje, a to ve lhůtě 1 roku ode dne, kdy nastala skutečnost, která je předmětem stížnosti.



Připomínku, podnět a stížnost mohou klienti sdělit ústně, telefonicky, písemně (elektronická forma, poštou, schránka důvěry) jakémukoliv zaměstnanci, vedoucím zaměstnancům jednotlivých úseků a oddělení a ředitelce zařízení. Převzít stížnost může každý zaměstnanec a předá ji na sekretariát k zaevidování do spisové služby.

Klienti mohou své připomínky, náměty a stížnosti na způsob a kvalitu poskytovaných služeb sdělovat anonymně, osobně, prostřednictvím osoby blízké, svého příbuzného, opatrovníka, prostřednictvím klíčového pracovníka, případně prostřednictvím jiného klienta nebo zaměstnance, kterému důvěřují. Klienti mohou své stížnosti, náměty a připomínky podávat také prostřednictvím schránky v přízemí, na 2. patře a na 8. patře, které vybírají pravidelně 1x za týden 2 zaměstnanci vedení CSS Hrabyně. O těchto výběrech schránky je proveden zápis, ve kterém je specifikováno:

- kdy se schránka vybírá,
- kdo schránku vybírá,
- jaké stížnosti byly nalezeny.

Tento zápis je podepsán zaměstnanci, kteří výběr uskutečnili a stížnosti jsou předány na sekretariát k zaevidování do spisové služby a dále zařazeny k vyřízení.

Způsob evidence a vyřizování stížnosti

Veškeré podané stížnosti eviduje asistentka ředitelky v elektronické i písemné podobě ve Spisové službě pod číslem jednacím. Zaměstnanec, který obdrží stížnost, je povinen ji neprodleně předat na sekretariát CSS Hrabyně nebo vedoucímu zaměstnanci. Vedoucí zaměstnanec, který obdrží stížnost, podnět, připomínku je povinen ji řešit neprodleně, nejdéle pak v těchto stanovených lhůtách:

- a) Poskytovatel je povinen prošetřit stížnost, podnět, připomínku a bezodkladně učinit nezbytná opatření k nápravě ve lhůtě 30 dnů. Poskytovatel provede zápis, jak byla stížnost, podnět, připomínka vyřízena a o tomto vyřízení je informován i stěžovatel.
- b) V případě, že se jedná o stížnost, podnět, připomínku složitějšího charakteru, vyžadující delší dobu vyřízení, prodlužuje se doba nezbytná k nápravě na 60 dnů.

V uvedených lhůtách musí být stěžovatel písemně vyrozuměn o vyřízení stížnosti. Stížnost je třeba vyřídit bez zbytečných průtahů a musí být prověřena v celém rozsahu. Stížnost je vyřízena přiměřenou odpovědí na všechny její části. Na žádost stěžovatele je třeba zachovat mlčenlivost o jeho totožnosti.

Stěžovatel má možnost nahlížet do dokumentace, která je vedena o stížnosti a požít z ní kopie nebo výpisy.

Při řešení stížnosti je vždy jednáno se všemi osobami, kterých se stížnost bezprostředně týká (klient, zaměstnanec atd.) a je dána možnost vyjádřit se všem zúčastněným stranám.

Veškerými připomínkami, podněty a stížnostmi na kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb se na pravidelných pracovních poradách zabývá vedení CSS Hrabyně. Zápis z porady vedení se zveřejňuje. O způsobu řešení je klient, který stížnost podal, neprodleně písemně informován. Pokud je stížnost anonymní a není komu přímo odpovědět, odpovědi se po projednání a vyřízení zpravidla sdělují ve zveřejňovaném zápisu z porady vedení CSS Hrabyně a na nástěnkách jednotlivých pater v zařízení.



Vyřizování stížnosti provádí:

- ředitelka zařízení,
- vedoucí zaměstnanci jednotlivých úseků zařízení,
- sociální pracovníci,
- zřizovatel (Ministerstvo práce a sociálních věcí), a to v případě, že je stížnost podána na ředitelku zařízení.

Vyřízení stížnosti nesmí být pověřen zaměstnanec, proti kterému stížnost směřuje nebo zaměstnanec jemu podřízený.

Připomínky, podněty a stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb v zařízení může přednést i kterýkoliv zaměstnanec. Při řešení takové stížnosti se postupuje stejně, jako by ji přednesl kterýkoliv klienti.

Povinností zaměstnanců je sledovat a reagovat na projevy nelibosti u klientů, kteří se nedokážou vyjádřit slovně.

Povinností zaměstnanců u všech klientů je sledovat a reagovat na změny v chování klientů, jejich nelibosti, připomínky a podněty, vše zapisovat do denních záznamů u jednotlivých klientů a povinností sociálních pracovníků, klíčových pracovníků a vedoucí sociální služby je ve spolupráci s klientem nalézt řešení ke spokojenosti s daným problémem. Rovněž toto řešení zapsat, aby se zabránilo kumulacím nespokojenosti s kvalitou poskytované služby.

Při řešení stížnosti je vždy jednáno se všemi osobami, kterých se stížnost bezprostředně týká (klient, zaměstnanec, jiná osoba...) a je dána možnost vyjádřit se všem zúčastněným stranám. Každý klient má právo a možnost zvolit si zástupce z řad zaměstnanců, který ho bude při řešení stížnosti zastupovat. Každý klient má právo a možnost přizvat si na jednání o připomínce, podnětu či stížnosti blízkého člověka. V odůvodněných případech je písemně informován opatrovník klienta.

V případě projednání stížnosti osobním rozhovorem stěžovatele přímo s ředitelkou organizace, bude závěr z rozhovoru zaznamenán ihned po ukončení rozhovoru za přítomnosti stěžovatele k dané stížnosti a rovněž bude následovat písemné informování stěžovatele o tom, jak bylo se stížností naloženo, zda byla oprávněná, neoprávněná, jaké kroky byly podniknuty k případné nápravě.

Forma vyřízení stížnosti

Vyrozumění o vyřízení stížnosti (příp. připomínek, podnětů) je vždy písemné. Ti klienti, kteří nemohou informace o vyřízení stížnosti přečíst, mají právo požádat zaměstnance o přečtení. Informace pro klienty jsou napsány tak, aby si je mohli přečíst. Výsledek vyřízení/řešení stížnosti se dává na vědomí všem zúčastněným vždy písemně.

Vyřízení stížnosti (příp. připomínky, podnětu) obsahuje:

- datum vyřízení stížnosti,
- jméno a podpis osoby (osob), která stížnost vyřizovala,
- výsledek vyřízení stížnosti (opodstatněná nebo neopodstatněná stížnost),
- jaká opatření byla přijata v případě, že stížnost byla opodstatněná, oprávněná,
- poučení o možnosti odvolání v případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti.



U klientů, kteří mají potíže s vyjadřováním, je při ústní stížnosti (připomínce, podnětu) potvrzeno třetí osobou, že stížnost (připomínka, podnět) byla zaznamenána v takové podobě, v jaké byla klientem míněna. Při vyřizování stížnosti (připomínky, podnětu) má klient právo si přizvat nezávislého zástupce či blízkou osobu, popřípadě tlumočníka, pokud se jedná o cizince nebo osobu, která komunikuje ve znakové řeči.

Má-li klient zato, že stížnost, kterou podal u poskytovatele, nebyla řádně vyřízena, může požádat nadřízený orgán, aby prošetřil způsob vyřízení stížnosti:

- 1) **Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR**, Na Poříčním právu 1, 128 01 Praha 2
Tel.: (+420) 221 921 111, e-mail: posta@mpsv.cz
- 2) **Veřejný ochránce práv**, Údolní 39, 602 00 Brno
Tel.: (+420) 542 542 888, e-mail: podatelna@ochrance.cz
- 3) **Český helsinský výbor**, Štefánikova 261/21, 150 00 Praha 5.
Tel.: (+420) 257 221 141, e-mail: info@helcom.cz

Přílohou této Směrnice pro vyřizování stížností na kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb jsou „Základní pravidla pro vyřizování stížností na kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb“, zpracovaná graficky i obsahově tak, aby byla srozumitelná všem klientům. Připomínky, námítky a stížnosti slouží k pozitivnímu rozvoji CSS Hrabyně, zaměstnanců a klientů a díky tomu může docházet ke zpětné vazbě.

Tato směrnice nabývá účinnosti dnem 20. 4. 2026 a aktualizuje směrnici z 1. 6. 2025.

V Hrabyni 15. 4. 2026



Schválila: **Mgr. Jarmila Absolonová, MBA**
ředitelka CSS Hrabyně



ZÁKLADNÍ PRAVIDLA PRO VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ NA KVALITU NEBO ZPŮSOB POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB

Klienti mají právo obracet se na zaměstnance CSS Hrabyně se stížnostmi, podněty a připomínkami na kvalitu nebo způsob poskytované sociální služby.

Stížnost lze podat: ústně; písemně – poštou; do označené schránky v přízemí, na 2. a na 8. patře CSS Hrabyně; elektronicky e-mailem; telefonicky.

Stížnost je možno předat/sdělit **jakémukoliv zaměstnanci**, vedoucím zaměstnancům jednotlivých úseků a oddělení a ředitelce zařízení. Převzít stížnost může každý zaměstnanec a předá ji na sekretariát k zaevidování do spisové služby.

Stížnost mohou klienti sociálních služeb sdělit: **osobně; prostřednictvím svého opatrovníka; prostřednictvím klíčového pracovníka; prostřednictvím jiného klienta nebo zaměstnance, kterému důvěřují; prostřednictvím označené schránky v přízemí, na 2. a na 8. patře CSS Hrabyně.**

Klienti sociálních služeb mohou své připomínky, náměty a stížnosti na způsob a kvalitu poskytovaných služeb sdělovat rovněž **ANONYMNĚ**. Stížnost anonymně sdělená se považuje za námět nebo připomínku, protože v tomto případě není komu odpovědět. Odpověď na anonymní stížnost je vyvěšená na nástěnkách na jednotlivých patrech, aby s výsledkem a projednáním stížnosti byl seznámen případný stěžovatel.

Poskytovatel sociálních služeb je povinen stížnost řešit neprodleně, nejdéle pak v těchto stanovených lhůtách:

- a) **Stížnost se vyřizuje okamžitě, nejdéle do 30 dnů.**
- b) **Složitější stížnost se vyřizuje do 60 dnů.**

O vyřízení stížnosti bude klient v této lhůtě písemně vyrozuměn. Všechny stížnosti jsou uloženy na sekretariátu ředitelky. Při řešení stížnosti se mohou vyjádřit všechny osoby, kterých se stížnost bezprostředně týká (klient, zaměstnanec atd.). Při vyřizování stížnosti má klient právo si přizvat nezávislého zástupce či blízkou osobu, popřípadě tlumočníka, pokud se jedná o cizince nebo osobu, která komunikuje ve znakové řeči.

Pokud klient není spokojen s vyřízením stížnosti, může požádat nadřízený orgán, aby prošetřil způsob vyřízení stížnosti:

- 1) **Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR**, Na Poříčním právu 1, 128 01 Praha 2
Tel.: (+420) 221 921 111, e-mail: posta@mpsv.cz
- 2) **Veřejný ochránce práv**, Údolní 39, 602 00 Brno
Tel.: (+420) 542 542 888, e-mail: podatelna@ochrance.cz
- 3) **Český helsinský výbor**, Štefánikova 261/21, 150 00 Praha 5.
Tel.: (+420) 257 221 141, e-mail: info@helcom.cz



