

Vnitřní předpis č. 122/2026

Přijímání, evidence a vyřizování stížností, podnětů a pochval

Vypracoval/a: ředitelka organizace	Vydal/a ředitelka organizace	Schválila: ředitelka organizace
Datum: 02.02.2026	Datum: 02.02.2026	Datum: 02.02.2026
Titul, jméno, příjmení: Bc. Jana Rohanová, DiS., MSc., MBA	Titul, jméno, příjmení: Bc. Jana Rohanová, DiS., MSc., MBA	Titul, jméno, příjmení: Bc. Jana Rohanová, DiS., MSc., MBA
Podpis:	Podpis:	Podpis:

Čl. I.

Účel a působnost vnitřního předpisu

Tento vnitřní předpis upravuje postup přijímání, evidence, prošetřování a vyřizování stížností, podnětů a pochval souvisejících s poskytováním sociálních služeb Sociálních služeb Přerov, příspěvkové organizace (dále jen „organizace“).

Předpis je zpracován v souladu s:

- § 88 a § 99a zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách,
- metodickým výkladem Ministerstva práce a sociálních věcí ke stížnostem na poskytování sociálních služeb ze dne 19.09.2025,
- Standardy kvality sociálních služeb.

Tento předpis je závazný pro všechny zaměstnance organizace.

Čl. II.

Základní zásady

1. Organizace považuje stížnosti, podněty a pochvaly za důležitý nástroj ochrany práv osob a zvyšování kvality poskytovaných sociálních služeb.
2. Podání stížnosti **nesmí být stěžovateli ani klientovi, jehož se stížnost týká, na újmu.**
3. Každé podání je posuzováno individuálně, nestranně a bez zbytečných průtahů.
4. Organizace vytváří podmínky pro to, aby stížnost mohl podat i klient se sníženou schopností komunikace nebo porozumění a aby byla komunikována **srozumitelnou formou.**

Vymezení pojmů

Stížnost – vyjádření nespokojenosti s kvalitou, rozsahem nebo způsobem poskytování sociální služby, s jednáním zaměstnanců nebo s postupy organizace.

Podnět – upozornění na skutečnosti, které mohou vést ke zlepšení kvality služby nebo prevenci rizik.

Pochvala – pozitivní zpětná vazba týkající se poskytování služby, přístupu zaměstnanců nebo fungování organizace.

Stěžovatel – osoba, která podává stížnost, podnět nebo pochvalu.

Informování o právu podat stížnost

Klienti jsou o právu podat stížnost, podnět nebo pochvalu informováni při uzavírání smlouvy o poskytování sociální služby a dále průběžně v průběhu poskytování služby srozumitelnou formou. Zaměstnanci jsou s postupy pro vyřizování stížností seznamováni pravidelně a prokazatelně (např. v rámci porad).

Oprávněné osoby k podání stížnosti, podnětu nebo pochvaly

Stížnost, podnět nebo pochvalu může podat kdokoli, kdo se domnívá, že došlo nebo může dojít k porušení práv nebo oprávněných zájmů osoby využívající sociální službu, případně ke snížení kvality poskytované služby.

Oprávněnými osobami jsou zejména:

- osoba, které je nebo byla poskytována sociální služba,
- zákonný zástupce klienta, opatrovník nebo podpůrce klienta,
- osoba blízká klientovi,
- osoba zmocněná osobou, které je nebo byla poskytována sociální služba,
- člen domácnosti osoby, které je nebo byla poskytována sociální služba, oprávněný k zastupování této osoby podle občanského zákoníku,
- zaměstnanec organizace,
- jiná fyzická nebo právnická osoba.

Podání stížnosti není podmíněno právní způsobilostí stěžovatele ani uvedením jeho totožnosti.

čl. III.

Způsoby podání

Stížnost, podnět nebo pochvalu lze podat:

- ústně (osobně nebo telefonicky),
- písemně (poštou, e-mailem),
- anonymně,
- prostřednictvím třetí osoby.

Každý zaměstnanec organizace je povinen podání přijmout a neprodleně jej předat odpovědné osobě. O ústním podání je pořízen písemný záznam.

Stěžovatel má právo stížnost podat do jednoho roku ode dne kdy nastala skutečnost, která je předmětem stížnosti. Pokud se jedná o stížnosti poukazující na zvláště závažné skutečnosti a jsou podané po této lhůtě a zasahují do práv klientů nebo kvality poskytované služby, i ty budou prošetřeny.

Evidence podání

Všechna podání jsou evidována v evidenci stížností, podnětů a pochval.

Evidence obsahuje zejména:

- datum přijetí,
- typ podání,
- předmět podání,
- způsob a datum vyřízení,
- přijatá opatření.

Evidence je vedena **v písemné podobě** (v elektronické nebo listinné podobě) **a její součástí je i záznam o způsobu vyřízení stížnosti**. Je vedena v souladu s právními předpisy o ochraně osobních údajů.

čl. IV.

Vyřizování stížností

Za vyřízení stížnosti odpovídá vedoucí příslušné služby, pokud se stížnost netýká jeho osoby a týká se pracovníků nebo klientů služby, za kterou zodpovídá. Kontakty na vedoucí jednotlivých služeb jsou vyjmenovány na www.sslprerov.cz.

Pokud se stížnost týká vedoucího služby, vyřizuje ji ředitel organizace.

Stížnost je vyřízena nejpozději do 30 dnů ode dne jejího přijetí. V odůvodněných případech může být lhůta prodloužena o dalších 30 dnů, o čemž musí být stěžovatel informován. O výsledku vyřízení je stěžovatel informován srozumitelnou formou.

Poskytovatel je povinen přijmout každé podání, které je označeno jako stížnost, a posoudit, zda se jedná o stížnost ve smyslu § 99a zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. Pokud poskytovatel zjistí, že se nejedná o stížnost podle tohoto ustanovení, vyrozumí o tom osobu, která podání učinila.

Povinnosti v oblasti podaných stížností

1. Vyřídit stížnost do 30 dnů ode dne, kdy mu byla doručena; tuto lhůtu může poskytovatel sociálních služeb v odůvodněných případech prodloužit o dalších 30 dnů; o prodloužení lhůty a důvodech jejího prodloužení je povinen informovat stěžovatele.
2. **Písemně informovat stěžovatele o způsobu vyřízení stížnosti.**
3. **Vést písemnou evidenci o podaných stížnostech a způsobu jejich vyřízení.**
4. Umožnit stěžovateli nahlížet do dokumentace, kterou vede o dané stížnosti, a pořizovat z ní kopie nebo výpisy.

Anonymní stížnosti

1. Anonymní stížnosti jsou prošetřovány v rozsahu, který umožňuje jejich obsah.
2. Pokud nelze anonymní stížnost prošetřit, je o tom proveden záznam do evidence.

Nápravná opatření a využití stížností

1. V případě oprávněné stížnosti jsou přijata odpovídající nápravná opatření.
2. Přijatá opatření slouží ke zkvalitnění poskytovaných služeb a prevenci opakování zjištěných nedostatků.
3. Organizace nejméně jednou ročně vyhodnocuje stížnosti jako podklad pro zvyšování kvality služeb.

Ochrana stěžovatele

Podání stížnost nesmí být stěžovateli na újmu. Na základě podání stížnosti nesmí dojít k omezení práv klienta, nevhodnému jednání, poukazování na to, že si klient (nebo jiná osoba) stěžoval nebo prokazovat jiné jednání, které by se stěžovateli budily obavy nebo úzkost. Není ani možné stěžovatele odmítnout přijmout do sociální služby nebo ukončit její poskytování z důvodu podání stížnosti.

Pochvaly

1. Pochvaly jsou evidovány a slouží jako pozitivní zpětná vazba.
2. Organizace využívá pochvaly k motivaci zaměstnanců a rozvoji dobré praxe.

Podněty

1. Jedná se o nápad, námět, myšlenku
2. Organizace je vnímá pozitivně a využívá k rozvoji služeb

čl. V.

Možnost obrátit se mimo organizaci (§ 99a)

Tímto předpisem není dotčeno právo osob obracet se se stížnostmi také mimo organizaci.

V případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti nebo pokud stížnost nebyla vyřízena ve stanovené lhůtě, může stěžovatel požádat o prověření vyřízení stížnosti příslušné orgány veřejné moci.

Informace o těchto možnostech jsou klientům poskytovány srozumitelnou a dostupnou formou.

Stěžovatel má dále možnost se obrátit na:

Magistrát města Přerova

Adresa: Smetanova 7, Přerov 750 00
Tel.: 581 268 700
E-mail: romana.pospisilova@prerov.eu
Web: www.prerov.eu

Krajský úřad Olomouckého kraje

Adresa: Jeremenkova 1211/40b, 779 00 Olomouc
Tel.: 585 508 217
e-mail: zbynek.vocka@olkraj.cz
web: www.olkraj.cz

Ministerstvo práce s sociálních věcí:

Adresa: Na Poříčním právu 376//1, 128 00 Praha 2
Tel.: 950 191 111
E-mail: posta@mpsv.cz
Web: www.mpsv.cz

Veřejný ochránce práv

Adresa: Údolní 39, 602 00 Brno
Tel.: 542 542 888, 542 542 777
E-mail: podatelna@ochrance.cz
Web: www.ochrance.cz

čl. VI.

Závěrečná ustanovení

Tento vnitřní předpis nabývá účinnosti dnem 02.02.2026 a ruší se předchozí vnitřní předpisy upravující tuto oblast.

Odpovědnost za seznámení zaměstnanců s tímto předpisem nese ředitel organizace.