

CHRÁNĚNÉ BYDLENÍ ALBINNA

STANDARD KVALITY Č. 7

STÍŽNOSTI NA POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY

Aktualizované znění pro rok 2026

Poskytovatel: Chráněné bydlení ALBINNA

Druh služby: Chráněné bydlení

Číslo dokumentu: 4

Účinnost od: 1.7.2026

Zpracoval/a: Mg. J. J.

Schválil/a: Mg. J. J.

Datum revize: 1.7.26

1. ÚČEL STANDARDU

Účelem tohoto standardu je zajistit, aby každá osoba měla možnost bezpečně, svobodně a srozumitelně podat stížnost na poskytování sociální služby a aby každá stížnost byla řádně přijata, evidována, objektivně prověřena a vyřízena.

Podání stížnosti nesmí být stěžovateli ani osobě, které se stížnost týká, na újmu.

Stížnosti jsou současně důležitým zdrojem informací pro zvyšování kvality poskytované sociální služby.

2. PRÁVNÍ ZÁKLAD

Postup vychází zejména z:

- zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách,
- § 88 písm. e),
- § 99a – stížnost na poskytování sociálních služeb,
- § 99b – prověření vyřízení stížnosti,
- vyhlášky č. 505/2006 Sb.,
- přílohy č. 2 vyhlášky – Standardu kvality č. 7.

3. KRITÉRIUM 7a – INFORMOVÁNÍ O PODÁNÍ A VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTI

Chráněné bydlení ALBINNA informuje osoby srozumitelným způsobem zejména:

- že mají právo podat stížnost,
- jak lze stížnost podat,
- komu lze stížnost podat,
- kdo ji bude vyřizovat,
- jakým způsobem bude vyřizována,
- že mohou k podání stížnosti zmocnit jinou osobu.

Informace jsou přizpůsobeny schopnostem a komunikačním potřebám uživatele.

Podle potřeby jsou používány:

- jednoduchý jazyk,
- větší písmo,
- obrázky nebo piktogramy,
- slovní vysvětlení,
- opakované vysvětlení,
- jiný individuálně vhodný způsob komunikace.

S postupem jsou prokazatelně seznámeni také zaměstnanci.

4. KDO MŮŽE PODAT STÍŽNOST

Stížnost může v zákonem stanovených případech podat zejména:

1. osoba, které je nebo byla poskytována sociální služba,
2. zákonný zástupce, opatrovník nebo podpůrce,
3. osoba blízká, pokud osoba, které je nebo byla služba poskytována, nemůže stížnost podat s ohledem na svůj zdravotní stav nebo zemřela,
4. osoba zmocněná uživatelem,
5. člen domácnosti oprávněný osobu zastupovat podle občanského zákoníku,
6. zaměstnanec poskytovatele sociálních služeb.

Chráněné bydlení ALBINNA se může zabývat také podněty dalších osob, zejména pokud upozorňují na závažné skutečnosti související s kvalitou služby nebo ochranou práv uživatelů.

5. LHŮTA PRO PODÁNÍ STÍŽNOSTI

Stížnost podle § 99a zákona se podává poskytovateli, proti kterému směřuje.

Stížnost lze podat ve lhůtě **1 roku ode dne, kdy nastala skutečnost, která je předmětem stížnosti**.

Pokud je podání doručeno po této lhůtě, Chráněné bydlení ALBINNA může podnět přesto prověřit, zejména pokud obsahuje závažné informace týkající se práv uživatelů nebo kvality poskytované služby.

6. ZPŮSOBY PODÁNÍ STÍŽNOSTI

Stížnost lze podat:

- ☐ ústně,
- ☐ písemně,
- ☐ dopisem,
- ☐ elektronicky,
- ☐ prostřednictvím datové schránky,
- ☐ prostřednictvím schránky na stížnosti,
- ☐ prostřednictvím zmocněné osoby,
- ☐ anonymně,
- ☐ jiným srozumitelným způsobem odpovídajícím schopnostem uživatele.

Uživatel není povinen stížnost formulovat právním nebo odborným jazykem.

Pracovník je povinen uživateli v případě potřeby pomoci stížnost zaznamenat.

7. ÚSTNÍ STÍŽNOST

Pokud uživatel podá stížnost ústně, pracovník:

1. stížnost vyslechne,
2. nesnižuje její význam,
3. nesnaží se uživatele od podání stížnosti odradit,
4. provede písemný záznam,
5. pokud je to možné, ověří s uživatelem správnost záznamu,

6. předá stížnost odpovědné osobě.

Uživatel není povinen stížnost sám sepsat.

8. ANONYMNÍ STÍŽNOST

Chráněné bydlení ALBINNA umožňuje také anonymní podání.

Schránka na stížnosti je umístěna:

.....

Schránka musí být umístěna na místě umožňujícím diskrétní a bezpečné podání.

Schránku vybírá:

Četnost kontroly schránky:

Doporučuje se, aby schránku nevybíral zaměstnanec, který se přímo podílí na poskytování péče uživatelům.

Anonymní stížnost se eviduje a prověřuje podle svého obsahu.

Výsledek anonymní stížnosti může být zveřejněn vhodným způsobem, pokud tím nedojde k porušení práv nebo soukromí dotčených osob.

9. OCHRANA STĚŽOVATELE

Podání stížnosti nesmí být nikomu na újmu.

Je zakázáno zejména:

- vyhrožovat stěžovateli,
- omezovat jeho práva,
- zhoršit mu poskytování podpory,
- zesměšňovat jej,
- označovat jej za problémového,
- vytvářet nepřátelské prostředí,
- ukončit službu z důvodu podání stížnosti,
- jiným způsobem jej postihovat.

Stejná ochrana se vztahuje také na uživatele, kterého se stížnost týká, pokud stížnost podala jiná oprávněná osoba.

10. PŘIJETÍ STÍŽNOSTI

Každý zaměstnanec, který stížnost přijme:

- zachová důvěrnost,
- zaznamená datum přijetí,
- zaznamená způsob podání,
- zajistí předání odpovědné osobě,
- neprodleně řeší situaci, pokud existuje bezprostřední ohrožení uživatele.

Za evidenci stížností odpovídá:

.....

11. KDO STÍŽNOST VYŘIZUJE

Stížnost vyřizuje:

.....

Stížnost nesmí být vyřizována pouze osobou, proti jejímuž jednání přímo směřuje.

Pokud stížnost směřuje proti osobě běžně odpovědné za vyřizování stížností, předává se:

.....

Pokud stížnost směřuje proti statutárnímu zástupci, postupuje se:

.....

12. PROŠETŘENÍ STÍŽNOSTI

Odpovědná osoba:

1. prostuduje obsah stížnosti,
2. zjistí rozhodné skutečnosti,
3. vyslechne stěžovatele, je-li to vhodné,
4. získá vyjádření dotčených osob,
5. prostuduje relevantní dokumentaci,
6. posoudí dodržování práv uživatele,
7. posoudí soulad s právními předpisy a vnitřními pravidly,
8. stanoví závěr,
9. navrhne případná nápravná opatření.

Při vyřizování musí být zachována objektivita, nestrannost a ochrana soukromí dotčených osob.

13. LHŮTA PRO VYŘÍZENÍ

Stížnost musí být vyřízena **do 30 dnů ode dne jejího doručení poskytovateli**.

V odůvodněných případech lze lhůtu prodloužit o dalších **30 dnů**.

Pokud je lhůta prodloužena, musí být stěžovatel informován:

- o prodloužení,
- o důvodu prodloužení.

Datum přijetí:

Základní lhůta do:

Prodlouženo: ☐ NE ☐ ANO

Nová lhůta do:

Důvod prodloužení:

.....

14. VYŘÍZENÍ STÍŽNOSTI

Výsledek může být:

- ☐ stížnost oprávněná,
- ☐ stížnost částečně oprávněná,
- ☐ stížnost neoprávněná,
- ☐ nelze jednoznačně prokázat,
- ☐ podání není stížností podle § 99a – bude řešeno jako podnět / jiným postupem.

O způsobu vyřízení je stěžovatel **písemně informován**.

Vyřízení musí být srozumitelné a musí obsahovat zejména:

- co bylo prověřováno,
- co bylo zjištěno,
- závěr,
- případná nápravná opatření,

- poučení o možnosti požádat MPSV o prověření vyřízení stížnosti.
-

15. PÍSEMNÁ EVIDENCE STÍŽNOSTÍ

Chráněné bydlení ALBINNA vede **písemnou evidenci podaných stížností a způsobu jejich vyřízení.**

Evidence může být vedena listinně nebo elektronicky.

Obsahuje zejména:

- evidenční číslo,
 - datum přijetí,
 - stěžovatele, je-li znám,
 - předmět stížnosti,
 - způsob podání,
 - osobu odpovědnou za vyřízení,
 - lhůtu,
 - případné prodloužení,
 - datum vyřízení,
 - způsob vyřízení,
 - přijatá opatření.
-

16. NAHLÍŽENÍ DO DOKUMENTACE

Stěžovateli je umožněno nahlížet do dokumentace vedené o jeho stížnosti.

Stěžovatel má možnost pořizovat z této dokumentace kopie nebo výpisy v rozsahu stanoveném právními předpisy.

O nahlížení lze provést záznam.

17. KRITÉRIUM 7b – PROVĚŘENÍ VYŘÍZENÍ STÍŽNOSTI MPSV

Pokud stěžovatel:

- nesouhlasí se způsobem vyřízení své stížnosti, nebo
- poskytovatel stížnost nevyřídil v zákonné lhůtě,

může požádat **Ministerstvo práce a sociálních věcí o prověření vyřízení stížnosti**.

Žádost musí být podána do **60 dnů** ode dne doručení informace o způsobu vyřízení stížnosti nebo ode dne, kdy marně uplynula lhůta pro její vyřízení.

Stěžovatel v žádosti uvede důvod, proč žádá o prověření.

Chráněné bydlení ALBINNA o této možnosti stěžovatele srozumitelně informuje.

18. SOUČINNOST S MPSV

Pokud MPSV prověřuje vyřízení stížnosti, Chráněné bydlení ALBINNA poskytne požadovanou součinnost.

Pokud ministerstvo zjistí nevyhovující stav a uloží poskytovateli jeho odstranění, poskytovatel:

- přijme nápravná opatření,
 - odstraní nevyhovující stav ve stanovené lhůtě,
 - podá ministerstvu písemnou zprávu o splnění uložené povinnosti.
-

19. KRITÉRIUM 7c – DALŠÍ MOŽNOSTI PODÁNÍ STÍŽNOSTI

Uživatelé jsou informováni také o dalších možnostech obrátit se na:

Zřizovatele / zakladatele poskytovatele:

.....

Adresa:

Kontakt:

Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR

Žádost o prověření vyřízení stížnosti podle § 99b lze podat Ministerstvu práce a sociálních věcí.

Instituce sledující dodržování lidských práv a základních svobod

Veřejný ochránce práv

Uživatel je informován srozumitelným způsobem o možnostech a působnosti jednotlivých institucí.

20. VYHODNOCOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

Minimálně jednou ročně jsou stížnosti souhrnně vyhodnoceny.

Sleduje se zejména:

- počet stížností,
- jejich předmět,
- oprávněnost,
- opakující se problémy,
- přijatá opatření,
- účinnost opatření,
- možnosti zlepšení kvality služby.

Výsledky se využívají ke zvyšování kvality Chráněného bydlení ALBINNA.

FORMULÁŘ Č. 1 – PODÁNÍ STÍŽNOSTI

Evidenční číslo:

Datum:

Stěžovatel:

- ☐ uživatel
- ☐ bývalý uživatel
- ☐ opatrovník / zástupce
- ☐ osoba blízká
- ☐ zmocněná osoba
- ☐ zaměstnanec
- ☐ anonymní
- ☐ jiné

Stížnost se týká:

.....

Popis stížnosti:

.....

.....

.....

Co stěžovatel požaduje:

.....

Podpis, pokud nejde o anonymní podání:

FORMULÁŘ Č. 2 – ZÁZNAM ÚSTNÍ STÍŽNOSTI

Datum: **Čas:**

Místo:

Stížnost přijal/a:

Stěžovatel uvedl:

.....

.....

Požadované řešení:

.....

Byl záznam stěžovateli přečten / vysvětlen?

☐ ANO ☐ NE

Podpis pracovníka:

FORMULÁŘ Č. 3 – EVIDENCE STÍŽNOSTÍ

Č.	Datum	Předmět	Způsob podání	Vyřizuje	Lhůta	Datum vyřízení	Výsledek
----	-------	---------	------------------	----------	-------	-------------------	----------

FORMULÁŘ Č. 4 – PROTOKOL O PROŠETŘENÍ

Evidenční číslo:

Předmět stížnosti:

.....

Proověřené skutečnosti:

.....

Podklady:

.....

Vyjádření dotčených osob:

.....

Zjištění:

.....

Závěr:

- ☐ oprávněná
- ☐ částečně oprávněná
- ☐ neoprávněná
- ☐ nelze jednoznačně prokázat

Nápravná opatření:

.....

Odpovědná osoba: **Termín:**

FORMULÁŘ Č. 5 – PÍSEMNÉ VYŘÍZENÍ STÍŽNOSTI

Vážená paní / Vážený pane,

dne jsme přijali Vaši stížnost týkající se:

.....

Stížnost byla prošetřena.

Bylo zjištěno:

.....

.....

Závěr:

.....

Přijatá opatření:

.....

.....

Pokud s vyřízením stížnosti nesouhlasíte, můžete požádat Ministerstvo práce a sociálních věcí o prověření jejího vyřízení podle § 99b zákona č. 108/2006 Sb. Tuto žádost je třeba podat ve lhůtě stanovené zákonem.

Datum:

Vyřídil/a:

Funkce:

Podpis:

FORMULÁŘ Č. 6 – ZÁZNAM O PRODLOUŽENÍ LHŮTY

Stížnost č.:

Datum doručení:

Původní lhůta:

Lhůta prodloužena do:

Důvod prodloužení:

.....

.....

Stěžovatel informován dne:

Způsob informování:

Odpovědná osoba:

Podpis:

FORMULÁŘ Č. 7 – ZÁZNAM O NAHLÍŽENÍ DO DOKUMENTACE

Stížnost č.:

Jméno stěžovatele:

Datum nahlížení:

Stěžovatel:

- ☐ nahlížel do dokumentace
- ☐ pořídil výpis
- ☐ požádal o kopii
- ☐ převzal kopii

Rozsah dokumentace:

.....

Podpis stěžovatele:

Podpis pracovníka:

FORMULÁŘ Č. 8 – ROČNÍ VYHODNOCENÍ STÍŽNOSTÍ

Rok:

Celkový počet stížností:

Oprávněných:

Částečně oprávněných:

Neoprávněných:

Anonymních:

Počet případů s prodlouženou lhůtou:

Počet žádostí o prověření MPSV:

Nejčastější oblasti stížností:

.....

Opakující se nedostatky:

.....

Přijatá opatření:

.....

Vyhodnocení účinnosti opatření:

.....

Doporučení pro další období:

.....

Vyhodnotil/a:

Datum: **Podpis:**

KONTROLNÍ LIST STANDARDU Č. 7 PRO INSPEKC ☐ máme aktuální zveřejněná pravidla pro stížnosti

- ☐ uživatelé vědí, jak stížnost podat
 - ☐ informace jsou přizpůsobeny cílové skupině
 - ☐ je možná ústní forma
 - ☐ je možná písemná forma
 - ☐ je možná elektronická forma
 - ☐ je možné anonymní podání
 - ☐ uživatel může zmocnit jinou osobu
 - ☐ zaměstnanci jsou prokazatelně seznámeni s postupem
 - ☐ je jasné určeno, kdo stížnosti přijímá
 - ☐ je jasné určeno, kdo je vyřizuje
 - ☐ vedeme písemnou evidenci
 - ☐ sledujeme zákonnou lhůtu 30 dnů
 - ☐ máme upraveno prodloužení o dalších 30 dnů
 - ☐ stěžovatel dostává písemné vyřízení
 - ☐ umožňujeme nahlížení do dokumentace
 - ☐ informujeme o možnosti prověření MPSV
 - ☐ informujeme o dalších možnostech podle kritéria 7c
 - ☐ chráníme stěžovatele před újmou
 - ☐ stížnosti využíváme ke zvyšování kvality
 - ☐ provádíme pravidelné vyhodnocování
-

ZÁZNAM O SEZNÁMENÍ ZAMĚSTNANCŮ

Potvrzuji, že jsem byl/a seznámen/a s pravidly Standardu kvality č. 7 a s postupem při přijímání, evidenci a vyřizování stížností.

Jméno

zaměstnance

Funkce

Datum

Podpis

SCHVÁLENÍ

Zpracoval/a:

Funkce:

Datum:

Schválil/a:

Funkce:

Podpis:

CHRÁNĚNÉ BYDLENÍ ALBINNA

KONTAKTY PRO PODÁVÁNÍ STÍŽNOSTÍ A OCHRANU PRÁV UŽIVATELŮ

Uživatel sociální služby má právo podat stížnost na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby. Podání stížnosti nesmí být uživateli na újmu.

Pokud uživatel není spokojen s vyřízením stížnosti poskytovatelem nebo se chce obrátit na jinou instituci, může využít následující kontakty.

1. Ministerstvo práce a sociálních věcí – inspekce sociálních služeb

Ministerstvo práce a sociálních věcí

Oddělení výkonu a metodiky akreditací, vzdělávání a inspekcí sociálních služeb, sociální práce a SPOD

Podskalská 19
128 00 Praha 2

Telefon: 950 192 275

E-mail: posta@mpsv.gov.cz

MPSV zajišťuje výkon inspekce poskytování sociálních služeb a zabývá se rovněž stížnostmi a podněty vztahujícími se k procesu poskytování sociálních služeb.

2. Krajský úřad Moravskoslezského kraje

Moravskoslezský kraj – Krajský úřad

Odbor sociálních věcí
28. října 2771/117
702 00 Ostrava

Telefon ústředna: 595 622 222

E-mail podatelny: posta@msk.cz

Datová schránka: 8x6bxsd

Oddělení sociálních služeb:

Mgr. Denisa Labounková, DiS., MBA
pověřena vedením oddělení sociálních služeb

Telefon: 595 622 930

Stížnost nebo jiný podnět lze krajskému úřadu podat písemně, elektronicky, datovou schránkou, osobně nebo ústně do protokolu.

3. Veřejný ochránce práv – ombudsman

Kancelář veřejného ochránce práv a ochránce práv dětí

Údolní 39

602 00 Brno

Infolinka: 542 542 888

E-mail: podatelna@ochrance.cz

Datová schránka: jz5adky

Infolinka je dostupná v pracovní dny od 8:00 do 16:00 hodin.

Na ombudsmana se lze obrátit zejména v případech, kdy se uživatel domnívá, že jsou porušována jeho práva, důstojnost nebo je s ním nesprávně zacházeno.

DŮLEŽITÉ INFORMACE PRO UŽIVATELE

Uživatel má právo:

- podat stížnost ústně nebo písemně,
 - požádat jinou osobu, aby mu se sepsáním nebo podáním stížnosti pomohla,
 - podat stížnost prostřednictvím svého zástupce,
 - podat stížnost bez obavy z postihu nebo zhoršení poskytované péče,
 - být informován o způsobu vyřízení stížnosti,
 - obrátit se na nezávislou instituci, pokud není s vyřízením stížnosti spokojen.
-

Chráněné bydlení ALBINNA

Datum aktualizace kontaktů: **18. 8. 2026**

Dokument je součástí pravidel pro podávání a vyřizování stížností a ochranu práv uživatelů sociální služby.