



Příspěvková organizace Karlovarského kraje Domov "Pata"

PRAVIDLA PRO VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ, PŘIPOMÍNEK A NÁMĚTŮ

pro Chráněné bydlení "Pata" v Aši

STANDARD KVALITY Č. 7

Kritérium:

- a) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro podávání a vyřizování stížností osob na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby, a to ve formě srozumitelné osobám; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje;
- b) Poskytovatel informuje osoby o možnosti podat stížnost, jakou formou stížnost podat, na koho je možno se obracet, kdo bude stížnost vyřizovat a jakým způsobem a o možnosti zvolit si zástupce pro podání a vyřizování stížnosti; s těmito postupy jsou rovněž prokazatelně seznámeni zaměstnanci poskytovatele;
- c) Poskytovatel stížnosti eviduje a vyřizuje je písemně v přiměřené lhůtě;
- d) Poskytovatel informuje osoby o možnosti obrátit se v případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti na nadřízený orgán poskytovatele nebo na instituci sledující dodržování lidských práv s podnětem na prošetření postupu při vyřizování stížnosti.

Tento standard stanovuje postup pro podávání a řešení stížností, ale i podnětů, připomínek a námětů a je závazný pro všechny pracovníky chráněného bydlení v Aši.

I. Účel

- informovat uživatele služby, co je to stížnost
- kdo je oprávněn podat stížnost na poskytování sociální služby
- jaké formy podání stížnosti může stěžovatel využít
- v jaké lhůtě může stížnost podat
- jaký je postup při řešení stížnosti a její vyřízení
- jaká jsou pravidla pro evidování stížnosti
- stanovení postupu pro podávání a řešení stížností, podnětů
- je závazný pro všechny pracovníky chráněného bydlení v Aši

II. Co je stížnost

- **Stížností** rozumíme sdělení, jehož obsahem je vyjádření nespokojenosti uživatele nebo jiné osoby s kvalitou nebo způsobem poskytování sociální služby, v rámci které příslušná osoba žádá o prošetření v dané věci a domáhá se její nápravy.
- **Podnět** vnímáme jako návrh, nápad či upozornění směřující ke zlepšení kvality poskytované služby. V případě podnětu je nutné vyhodnotit, zda neobsahuje informaci o porušení povinností poskytovatele, pokud tomu tak je, stává se podání pro svou závažnost stížností.
- **Evidenci podnětů** vede sociální pracovník a přispívá především k přehledu o potřebách uživatelů služby a zároveň pomáhá předcházet vzniku skutečných stížností. Podnět může být vyřešen ústně.



Příspěvková organizace Karlovarského kraje

Domov "Pata"

III.

Kdo může stížnost podat

- každý **uživatel** sociální služby, podání stížnosti nesmí být stěžovateli na újmu
- **osoba, která byla uživatelem** sociální služby
- **opatrovník** uživatele sociální služby
- **podpůrce** uživatele sociální služby
- **osoba zmocněná** uživatelem k podání stížnosti
- **osoba uživateli blízká**
- **uživatel s pomocí pracovníka** služby, pokud uživatel nesvede s ohledem na své komunikační dovednosti stížnost sám podat
- **člen domácnosti** uživatele, kterému je nebo byla poskytována sociální služba

IV.

Jak si můžete stěžovat

- **ústně**, kterémukoli zaměstnanci chráněného bydlení
- **telefonicky** vedoucí služby: +420 730 844 430, sociálnímu pracovníkovi: +420 730 844 425
- **písemně** zápisem **do Knihy vzkazů**, který je k dispozici v každé domácnosti
- vložení **do schránky**, která je k dispozici na hlavní bráně při vstupu do kanceláře služby, na adrese: Hlavní 2796, 35201, Aš
- schránka je kontrolována každý den dvěma pracovníky
- **dopisem** na adresu: Hlavní 2796, 35201, Aš
- emailem: romana.bartosova@usp-pata.cz, jaroslav.paty@usp-pata.cz, reditel@usp-pata.cz
- **datovou schránkou**, ID datové schránky: **s76kijm**
- **anonymně**, bez podpisu stěžovatele a to písemně, prostřednictvím schránky, telefonicky či elektronicky bez identifikačních údajů
- **uživatelé jsou seznámeni s pravidly pro podávání a vyřizování stížností již při podpisu smlouvy o poskytnutí sociální služby**
- způsob podávání stížností je pro uživatele zpracován i **ve snadném čtení**

V.

Kdo přijímá a řeší stížnost

- oprávněna řešit stížnost je vedoucí služby a sociální pracovník
- stížnost týkající se vedoucí služby je předána k vyřízení řediteli
- stížnost na sociálního pracovníka řeší vedoucí služby nebo ředitel



Příspěvková organizace Karlovarského kraje Domov "Pata"

VI.

Kdy a jak - lhůta pro vyřízení stížnosti, průběh vyřízení stížnosti

- při přijetí stížnosti je stěžovatel seznámen s tím, jak vše bude probíhat
- je-li stížnost podána telefonicky, je pracovník, který stížnost přijímá, povinen zjistit jakým způsobem chce být stěžovatel seznámen s výsledkem šetření stížnosti
- je-li stížnost podána elektronicky, je výsledek šetření stížnosti odeslán také elektronicky, pokud stěžovatel neuvede jinou formu o informování výsledku
- každá stížnost je řešena nejdéle **do 30 kalendářních dní** od přijetí stížnosti
- termín řešení se přizpůsobuje povaze a naléhavosti stížnosti
- úkolem vedoucí služby a sociálního pracovníka je provést patřičné kroky k vyřízení stížnosti, objektivně zjistit okolnosti týkající se podání stížnosti, formou rozhovoru se stěžovatelem, se zaměstnanci, se svědky
- v průběhu zákonné lhůty je stížnost řešena v plném rozsahu - provádí se ověřování skutečnosti uvedené v předmětu stížnosti, vyzve se stěžovatel, aby předložil důkazy o svém tvrzení
- pokud je stížnost podána anonymně, je záznam s uvedeným výsledkem vyřízení stížnosti umístěn na nástěnku v kanceláři služby a to po dobu 30 kalendářních dnů
- o každé přijaté stížnosti je informován ředitel
- závažná stížnost se podává poskytovateli sociálních služeb, proti kterému stížnost směřuje, a to ve lhůtě 1 roku ode dne, kdy nastala skutečnost, která je předmětem stížnosti

VII.

Postup při řešení stížností – Evidence stížností

Přijatá stížnost je zaznamenána do **Evidence stížností**.

Evidence stížností se všemi náležitostmi je uložena v kanceláři služby.

Obsah:

- evidenční číslo podle roku a pořadí přijetí
- datum přijetí
- předmět stížnosti
- kdo stížnost podal
- datum vyřízení stížnosti
- způsob předávání informací
- podpis pracovníka zodpovědného za evidenci (podpis sociálního pracovníka)

záznam podané stížnosti

- dopis, list, email, kopie z knihy stížností, obrázky, piktogramy, nebo záznam přímé řeči v případě ústní stížnosti

prověření

- okolností, které vedly k podání stížnosti včetně dostupných informací z jiných zdrojů
- rozhovor se zaměstnancem, na kterého je stížnost podána
- pokud byli přítomni svědci, i rozhovor se svědky dané skutečnosti



Príspevková organizace Karlovarského kraje

Domov "Pata"

- prostudování dokumentace, která se ke stížnosti vztahuje
- souhlasí-li uživatel, je stížnost prověřována a řešena osobně, její vyřízení je však vždy písemné
- uživatel může mít při prověřování doprovod další osoby, která mu poskytuje podporu
- osobní jednání probíhá vždy v bezpečném prostoru, kde je zajištěno soukromí

vyjádření ke stížnosti

- je vždy písemné
- obsahuje stručný popis stížnosti
- datum jejího podání
- datum vyřešení stížnosti
- jméno a podpis osoby, která stížnost vyřizovala,
- jména osob, kterým bylo vyjádření dáno na vědomí
- konstatování, zda byla stížnost oprávněná, neoprávněná nebo částečně oprávněná, popř. s popsány důvody, proč stížnost nebylo možno vyřešit
- pokud byla stížnost shledána oprávněnou, s popisem, jaká byla přijata opatření

doručení vyjádření stěžovateli

- forma je přizpůsobena individuálním komunikačním schopnostem stěžovatele

etický kontext

- při prověřování a řešení stížnosti nesmí být používány postupy, které by mohly snižovat důstojnost uživatele
- podání stížnosti nesmí mít vliv na naše další jednání s uživatelem, i když se vztahuje k naší vlastní práci, uživatel není z naší strany ohrožen a ví to
- stížnosti jsou pro nás zdrojem informací o kvalitě poskytované služby
- podávání stížností nesmí být formální, musíme být vnitřně přesvědčeni, že je správné, aby uživatel měl možnost si stěžovat, kdykoliv pocítí potřebu
- v rámci poskytování služby probíhá osvěta v oblasti stížností a vyjadřování se ke kvalitě poskytovaných služeb, včetně toho, jak se nebát vyjádřit ne/spokojenost s každodenními záležitostmi
- p stěžovateli nevzniká právní nárok, aby na základě jeho stížnosti byly provedeny určité úkony, i když se jich domáhá, nebo aby stížnost byla prověřována jím stanoveným způsobem
- pokud to vyžaduje charakter stížnosti, při jednání jsou přítomny i další osoby

vyhodnocení vyřizování stížností

- přijaté podněty a stížnosti za daný rok analyzujeme
- postupujeme v souladu se standardem č. 15 - Zvyšování kvality sociální služby



Příspěvková organizace Karlovarského kraje Domov "Pata"

VIII.

Další možnosti, kam podat stížnost (kontakty)

- **Ředitel organizace Domov "PATA":**
Mgr. Stanislav Kříž
Adresa: Hlavní 2796, 352 01, Aš
Telefon: 734516053
Datová schránka: s76kijm
- **Zřizovatel:**
Krajský úřad Karlovarského kraje
Odbor sociálních věcí
Adresa: Závodní 353/88, Karlovy Vary
Email: podatelna@kr-karlovarsky.cz
Telefon: 354222300 ústředna
Datová schránka: siqbx2
- **Veřejný ochránce práv:**
Adresa: Údolní 39, 602 00, Brno
Telefon: 542542888, 8.00 – 16.00 každý všední den
Email: podatelna@ochrance.cz
Datová schránka: jz5adky
- **Ministerstvo práce a sociálních věcí:**
Adresa: Na Poříčním právu 376/1, 128 00 Praha 2
Telefon: 950 191 111
E-mail: posta@mpsv.gov.cz
Datová schránka: sc9aavg
- Pokud stěžovatel není spokojen s vyřízením své stížnosti, může se do 60 kalendářních dnů počítaných ode dne doručení stížnosti obrátit na Ministerstvo práce a sociálních věcí České republiky (dále jen „ministerstvo“) a požádat o prověření postupu vyřízení stížnosti. V žádosti musí uvést důvod, proč o prověření žádá.
- Při prověření vyřízení stížnosti je ministerstvo oprávněno vyžádat si vyjádření dalších orgánů veřejné správy, popřípadě fyzických a právnických osob, jejichž činnost souvisí s poskytováním sociální služby.
- Tyto orgány a osoby jsou povinny na základě žádosti ministerstva a v jím stanovené lhůtě vyjádření poskytnout.
- Ministerstvo žádost o prověření vyřízení stížnosti odloží, jestliže je zjevně neopodstatněná, jde o stížnost ve věci, která již byla ministerstvem prověřena, nebo o opakovanou žádost, která neobsahuje nové skutečnosti.
- Tuto informaci ministerstvo sdělí písemně stěžovateli.
- Ministerstvo prověří vyřízení stížnosti do 60 dnů ode dne, kdy mu byla žádost doručena, nebo do 90 dnů ode dne, kdy mu byla žádost doručena, jestliže je třeba vyžádat si vyjádření dalších orgánů veřejné správy nebo osob.



Příspěvková organizace Karlovarského kraje Domov "Pata"



- Je-li žádost o prověření vyřízení stížnosti oprávněná, uloží ministerstvo organizaci povinnost odstranit nevyhovující stav, nebo podá podnět k dalšímu postupu příslušnému orgánu veřejné správy.
- Nevyhovující stav je služba povinna odstranit ve lhůtě stanovené ministerstvem a podat o tom ministerstvu písemnou zprávu.

IV. Závěr

Tento dokument je závazný pro všechny pracovníky služby Chráněné bydlení "PATA" v Aši.
Nabývá účinnosti dnem **1. 6. 2026**.

Datum: 29. 5. 2026

Zpracoval:

Bc. Romana Bartošová 
vedoucí služby Chráněné bydlení "PATA" v Aši:
Mgr. Jaroslav Pátý 
sociální pracovník

Schválil:



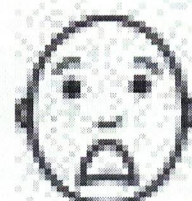
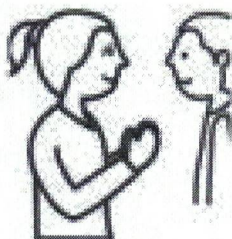
Domov "Pata", příspěvková organizace
Hlavní 2796, 352 01 Aš IČO:71175318
tel.: +420 734 516 053

1



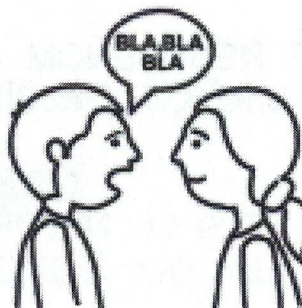
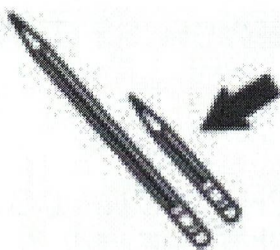
PODÁVÁNÍ A VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ, PŘIPOMÍNEK A NÁMĚTŮ

CO KDYŽ SE MI NĚCO NELÍBÍ?
MÁTE PRÁVO TO SDĚLIT, STĚŽOVAT SI.

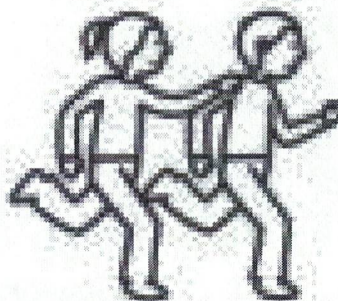


JAK SI STĚŽOVAT?

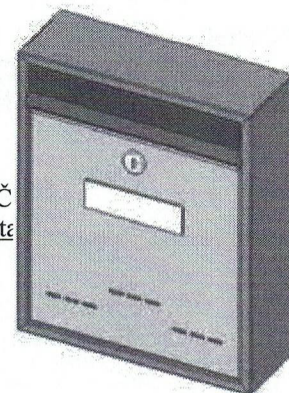
MŮŽETE TO ŘÍCT, NAPSAT, PROJEVIT I JINAK (SMUTEK, PLÁČ, KŘIK...).



MŮŽETE SI VYBRAT ČLOVĚKA, KTERÝ VÁM SE STÍŽNOSTÍ POMŮŽE, NEBO VÁS ZASTOUPÍ.



NAPSANOU STÍŽNOST MŮŽETE VHODIT TAKÉ DO OZNAČENÉ SCHRÁNKY NA HLAVNÍ ULICI Č. 2796, V AŠI. NEMUSÍTE SE PODEPISOVAT, KDYŽ NECHCETE.

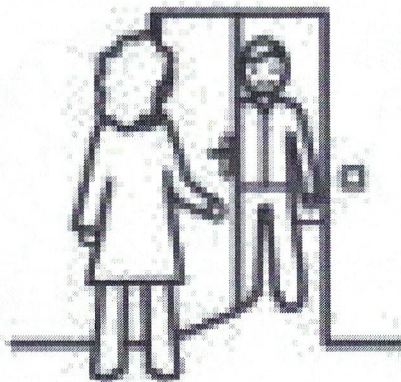
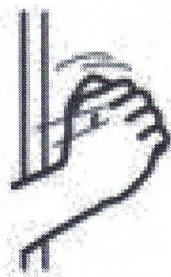




Príspevková organizace Karlovarského kraje Domov "Pata"

KOMU SI MŮŽU STĚŽOVAT?

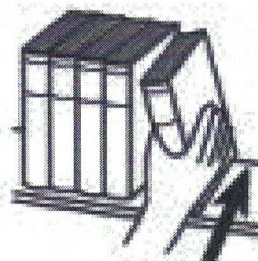
ASISTENTOVI, VEDOUcí CHRÁNĚNĚHO BYDLENÍ, SOCIÁLNÍMU PRACOVNÍKOVI, NEBO I ŘEDITELI.



STÍŽNOST SE ŘEŠÍ JENOM S OSOBAMI, KTERÝCH SE TÝKÁ, NA VAŠE PŘÁNÍ I S NĚKÝM DALŠÍM.

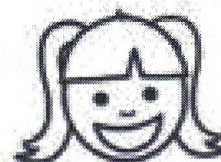
CO BUDE POTOM?

STÍŽNOST SE ŘEŠÍ CO NEJDŘÍVE, PODLE NALÉHAVOSTI - DO DVOU TÝDNŮ, NEJDÉLE DO JEDNOHO MĚSÍCE. ZAPÍŠE SE TO A ULOŽÍ V KANCELÁŘI.



PROČ?

VYŘÍZENÍ VAŠÍ STÍŽNOSTI JE DOBRÉ K TOMU, ABYSTE BYL/A SPOKOJEN/A.



(POKUD NEBUDETE SPOKOJEN(A)S VYŘÍZENÍM STÍŽNOSTI, MŮŽETE TO OZNÁMIT ZŘIZOVATELI – KARLOVARSKÝ KRAJ, ODBOR SOCIÁLNÍCH VĚCÍ, VEŘEJNÉMU OCHRÁNCI PRÁV, NA MPSV).