

PRAVIDLA PRO PODÁVÁNÍ, VYŘIZOVÁNÍ A EVIDENCI STÍŽNOSTÍ NA POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY

Pravidla jsou platná pro všechny sociální služby poskytované Centrem sociální a ošetrovatelské pomoci v Praze 10, dále jen CSOP v Praze 10

STANDARD Č. 7

Zpracovali:	Mgr. Kateřina Šetelová Dušková, metodik kvality sociálních služeb a kolektiv pracovníků CSOP v Praze 10
Schválil:	Bc. Eva Lexová, pověřená řízením CSOP v Praze 10
Počet stran:	9

Razítko Centrum sociální a ošetrovatelské pomoci v Praze 10, příspěvková organizace Sámova 7, 101 00 Praha 10 (22)	Podpis: 
Datum: 1. 8. 2025	Bc. Eva Lexová, pověřená řízením CSOP v Praze 10

OBSAH

Základní informace	- 3 -
Základní zásady v oblasti podávání stížností	- 3 -
Vymezení pojmu stížnost na poskytování sociální služby	- 3 -
Informování o možnostech podat stížnost	- 3 -
Podávání stížnosti	- 4 -
Kdo může podat stížnost - stěžovatel	- 4 -
Příjemce stížnosti	- 4 -
Lhůta pro podání stížnosti na poskytování sociální služby	- 5 -
Způsoby podání stížnosti	- 5 -
Ústní podání stížnosti:	- 5 -
Písemné podání stížnosti	- 5 -
Projednávání a vyřizování stížnosti	- 6 -
Osoby odpovědné za vyřizování stížnosti	- 6 -
Prošetření stížnosti	- 6 -
Předávání informací a vyřizování stížnosti v rámci CSOP v Praze 10	- 6 -
Lhůty a způsob vyřízení stížnosti	- 7 -
Postup v případě, že stěžovatel s vyřízením stížnosti nesouhlasí	- 7 -
Evidence stížnosti na poskytování sociální služby	- 7 -
Nahlížení do dokumentace	- 8 -
Řešení podnětů, návrhů, připomínek a anonymních stížností	- 8 -
Informace o dalších možnostech podat stížnost na poskytování sociální služby	- 9 -
Zřizovatel CSOP v Praze 10:	- 9 -
Kancelář Veřejného ochránce práv:	- 9 -
Závaznost pravidel a odpovědnost za práci se stížnostmi	- 9 -
Přílohy	- 9 -

ZÁKLADNÍ INFORMACE

Dokument popisuje pravidla procesu podávání a vyřizování stížnosti na poskytování sociální služby (dále také jen „stížnost“).

Pravidla pro vyřizování stížností na poskytování sociální služby upravuje zákon o sociálních službách v § 99a a 99b. Ustanovení § 99a stanovuje, kdo může stížnost podat („stěžovatel“) a dále povinnosti poskytovatele sociálních služeb v této oblasti. Ustanovení §99b stanovuje možnost stěžovatele, v případě, kdy není s vyřízením stížnosti poskytovatelem sociálních služeb spokojen, nebo stížnost není vyřízena v příslušné lhůtě, požádat ministerstvo práce a sociálních věcí o prověření vyřízení této stížnosti.

ZÁKLADNÍ ZÁSADY V OBLASTI PODÁVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

1. CSOP v Praze 10 vnímá stížnosti na poskytování sociální služby jako impulzy pro rozvoj a zvyšování kvality služby.
2. CSOP v Praze 10 vytváří v rámci poskytování sociální služby takové prostředí, ve kterém se stěžovatel neobává prosazovat svá práva a podávat stížnosti.
3. Podání stížnosti nesmí být stěžovateli na újmu.
4. Je nepřijatelné postupovat stížnost k vyřízení osobám, proti kterým stížnost směřuje.

VYMEZENÍ POJMU STÍŽNOST NA POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY

Za stížnost na poskytování sociální služby se považuje písemné nebo ústní podání, kterým stěžovatel upozorňuje na nedostatky či závady při poskytování sociální služby, nebo kterým poukazuje na nevhodné chování pracovníků CSOP v Praze 10 nebo na nesprávné postupy pracovníků v rámci výkonu práce v sociálních službách CSOP v Praze 10.

INFORMOVÁNÍ O MOŽNOSTECH PODAT STÍŽNOST

Základní informace o stížnostním mechanismu jsou součástí Domovních řádů a Pravidel poskytování pečovatelské služby. Sociální pracovníci zařízení CSOP v Praze 10 informují uživatele sociálních služeb (případně jejich zástupce) o možnostech a způsobech podání a vyřizování stížnosti na poskytování sociální služby při uzavírání smlouvy o poskytování sociální služby. Pravidla pro podávání, vyřizování a evidenci stížností na poskytování sociální služby, která obsahují podrobné informace o stížnostním mechanismu, jsou k dispozici na nástěnkách zařízení sociálních služeb CSOP v Praze 10 a na webových stránkách organizace (www.csop10.cz). Zkrácená obrázková forma těchto pravidel je k dispozici u schránek jednotlivých zařízení sociálních služeb CSOP v Praze 10 určených pro stížnosti. Vedoucí zařízení sociálních služeb CSOP v Praze 10 seznamují s Pravidly pro podávání, vyřizování a evidenci stížností na poskytování sociální služby své podřízené zaměstnance.

PODÁVÁNÍ STÍŽNOSTI

Kdo může podat stížnost - stěžovatel

1. osoba, které je nebo byla poskytována sociální služba,
2. zákonný zástupce, opatrovník nebo podpůrce osoby, které je nebo byla poskytována sociální služba,
3. osoba blízká, nemůže-li stížnost podat osoba, které je nebo byla sociální služba poskytována, s ohledem na svůj zdravotní stav nebo proto, že zemřela,
4. osoba zmocněná osobou, které je nebo byla poskytována sociální služba,
5. člen domácnosti osoby, které je nebo byla poskytována sociální služba, oprávněný k zastupování této osoby podle občanského zákoníku, nebo
6. pracovník poskytovatele sociálních služeb.

Příjemce stížnosti

1. Vedoucí zařízení sociální služby CSOP v Praze 10:

Vedoucí Domova U Vršovického nádraží
tel.: 277 011 701
adresa: U vršovického nádraží 5, 101 00 Praha 10 - Vršovice
e-mail: vedouciuvn@csop10.cz

Vedoucí Domova Zvonková
tel.: 272 173 033
adresa: Zvonková 6, 106 00 Praha 10 – Záběhlce
e-mail: vedoucizvon@csop10.cz

Vedoucí domova Vršovický zámek
tel.: 277 010 180
adresa: Moskevská 21, 101 00 Praha 10 – Vršovice
e-mail: vedoucizam@csop10.cz

Vedoucí Pečovatelské služby
tel.: 271 745 880
adresa: Sámova 7, 101 00 Praha 10 – Vršovice
e-mail: vedoucips@csop10.cz

2. Vedoucí sekce sociálních a zdravotních služeb CSOP v Praze 10:

tel: 272 173 078
adresa: Zvonková 6, Praha 10 Záběhlce
e-mail: vedoucisekce@csop10.cz

3. Metodik kvality sociálních služeb CSOP v Praze 10:

tel.: 277 011 712
adresa: Zvonková 6, Praha 10 Záběhlce
e-mail: metodik@csop10.cz

4. Ředitel CSOP v Praze 10:

tel.: tel.: 271 747 149
adresa: Sámova 7, 101 00 Praha 10 – Vršovice
e-mail: reditel@csop10.cz

5. Ostatní pracovníci CSOP v Praze 10.

LHŮTA PRO PODÁNÍ STÍŽNOSTI NA POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY

Stížnost směřovaná proti CSOP v Praze 10 musí být podána ve lhůtě 1 roku ode dne, kdy nastala skutečnost, která je předmětem stížnosti.

ZPŮSOBY PODÁNÍ STÍŽNOSTI

Stížnost lze podat:

1. Ústně
2. Písemně

Ústní podání stížnosti:

Osobně nebo telefonicky lze stížnost podat:

- u vedoucího zařízení sociální služby, na kterou stížnost směřuje,
- u metodika kvality sociálních služeb,
- u vedoucího sekce sociálních a zdravotních služeb,
- u ředitele.

V případě ústního podání stížnosti sepiše příjemce stížnosti **Záznam o přijetí ústní stížnosti (Příloha č. 1)**. Je-li stížnost ústně podaná jinému pracovníkovi CSOP v Praze 10, může s ním sepsat Záznam a předat jej neprodleně příslušným osobám nebo vyzve stěžovatele, aby se na tyto osoby obrátil.

Písemné podání stížnosti

Písemně podanou stížnost lze doručit či předat:

- osobně kterémukoliv z pracovníků CSOP v Praze 10, který ji předá osobě odpovědné za vyřizování stížnosti,
- osobně do výše uvedených kanceláří osob odpovědných za vyřizování stížností,
- prostřednictvím pošty na adresu Sámova 7, 101 00 Praha 10 – Vršovice,
- prostřednictvím datové schránky, ID datové schránky: dpmkg5h,
- e-mailem na adresu vedoucích zařízení sociálních služeb či sekce, metodika a ředitele,
- vhozením do schránek k tomu určených umístěných v:
 - Domově Zvonková, Zvonková 6, 106 00 Praha 10 – Záběhlice,
 - Domově U Vršovického nádraží, U Vršovického nádraží 5, 101 00 Praha 10 – Vršovice,
 - Domově Vršovický zámek, Moskevská 21, 101 00 Praha 10 – Vršovice,
 - Domově spokojeného žití/ Pečovatelská služba, Sámova 7, 101 00 Praha 10 – Vršovice.

Schránky se vybírají 1x týdně a o jejich výběru je veden záznam do sešitu výběrů schránky. Sešit výběru schránky obsahuje tyto sloupce:

- datum výběru schránky,
- obsah schránky,
- podpis minimálně dvou zaměstnanců, kteří schránku vybírají.

V případě písemného podání stížnosti sepiše osoba odpovědná za vyřizování stížnosti **Záznam o přijetí písemné stížnosti (Příloha č. 2)**, jehož přílohou je nadále písemná stížnost.

PROJEDNÁVÁNÍ A VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTI

Osoby odpovědné za vyřizování stížnosti

1. Vedoucí zařízení sociální služby, proti které stížnost směřuje.
2. Vedoucí sekce sociálních a zdravotních služeb.
3. Metodik kvality sociálních služeb poskytovaných CSOP v Praze 10.
4. Ředitel CSOP v Praze 10 v případě:
 - a. nepřítomnosti vedoucího dané služby,
 - b. výslovného přání stěžovatele,
 - c. je-li podána stížnost na chování nebo způsob jednání vedoucího zařízení sociální služby CSOP v Praze 10,
 - d. pokud by při řešení stížnosti mohlo dojít ke střetu zájmů stěžovatele a vedoucího zařízení sociální služby, proti kterému stížnost směřuje.

Prošetření stížnosti

Osoby odpovědné za vyřizování stížnosti prošetří všechny relevantní skutečnosti, které mají souvislost se stížností, a to všemi dostupnými prostředky či metodami (rozhovory s dotčenými osobami, studium dokumentace apod.) a vypracují podrobnou **Zprávu o výsledku šetření stížnosti (Příloha č. 3)**. Zprávu následně předají řediteli CSOP v Praze 10, nejpozději do 15 kalendářních dnů ode dne doručení stížnosti. Ředitel může v odůvodněných případech tuto lhůtu prodloužit.

Předávání informací a vyřizování stížnosti v rámci CSOP v Praze 10

Osoba odpovědná za vyřizování stížnosti je povinna ihned předat informace o doručení stížnosti asistentce ředitele CSOP v Praze 10, která stížnosti přidělí evidenční číslo. Po prošetření stížnosti předá osoba odpovědná za vyřizování stížnosti do 15 kalendářních dnů ode dne doručení stížnosti řediteli CSOP v Praze 10 prostřednictvím jeho asistentky:

- originál Záznamu o přijetí ústní nebo písemné stížnosti (včetně stížnosti),
- originál Zprávy o výsledku šetření stížnosti,
- návrh na sdělení o výsledku šetření stížnosti stěžovateli.

Ředitel CSOP v Praze 10 na základě těchto podkladů vypracuje sdělení o výsledku šetření stížnosti.

Lhůty a způsob vyřízení stížnosti

Každou přijatou stížnost je CSOP v Praze 10 povinno vyřídit neprodleně, nejpozději však do 30 dnů ode dne, kdy mu byla doručena. Tuto lhůtu může v odůvodněných případech prodloužit o dalších 30 dnů. O prodloužení lhůty a důvodech jejího prodloužení vždy informuje stěžovatele.

Stížnost se považuje za vyřízenou písemným **sdělením o výsledku šetření stížnosti**, které je doručeno stěžovateli. Pokud je sdělení odesláno poštou, rozhodující je podací razítko pošty. Pokud je sdělení předáno osobně, rozhodující je datum převzetí a podpis stěžovatele. Pokud je sdělení odesláno e-mailem, je považováno za doručené odesláním e-mailu. V případě doručení sdělení do datové schránky je toto považováno za doručené dle data na vygenerované doručence datové zprávy. Sdělení o výsledku šetření stížnosti včetně dokladu o doručení stěžovateli je součástí dokumentace vedené o stížnosti.

POSTUP V PŘÍPADĚ, ŽE STĚŽOVATEL S VYŘÍZENÍM STÍŽNOSTI NESOUHLASÍ

Nesouhlasí-li stěžovatel s vyřízením stížnosti podle výše uvedených ustanovení nebo nebyla-li stížnost vyřízena ve stanovené lhůtě, může ve lhůtě 60 dnů ode dne doručení Zprávy o výsledku šetření stížnosti nebo od uplynutí stanovené lhůty požádat Ministerstvo práce a sociálních věcí o prověření vyřízení této stížnosti. V žádosti stěžovatel uvede důvod, proč žádá o prověření vyřízení stížnosti.

Ministerstvo práce a sociálních věcí na žádost stěžovatele vyřízení stížnosti prověří. CSOP v Praze 10 je povinno poskytnout ministerstvu součinnost při prověření vyřízení stížnosti.

Ministerstvo žádost o prověření vyřízení stížnosti odloží, jestliže je zjevně neopodstatněná, jde-li o stížnost ve věci, která již byla ministerstvem prověřena, nebo o opakovanou žádost, která neobsahuje nové skutečnosti. Tuto informaci ministerstvo sdělí písemně stěžovateli.

EVIDENCE STÍŽNOSTI NA POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY

Asistentka ředitele vede pořadač Evidence stížností centrálně pro všechna zařízení sociálních služeb CSOP v Praze 10. Každá stížnost má své **Evidenční číslo stížnosti** ve formátu „číslo z číselné řady začínající počátkem roku číslem 1/rrrr (rok)“ (např. 1/2017). Číslo se zaznamenává do Záznamu o přijetí ústní nebo písemné stížnosti na vyznačené místo.

Dokumentace vedená o stížnosti obsahuje:

- Záznam o přijetí ústní nebo písemné stížnosti,
- písemnou stížnost,
- Zprávu o výsledku šetření stížnosti,
- sdělení o výsledku šetření stížnosti stěžovateli včetně dokladu o jeho doručení.

O evidovaných stížnostech vede asistentka ředitele CSOP v Praze 10 záznamy do evidence stížností.

Evidence stížností obsahuje:

- evidenční číslo stížnosti,
- datum doručení stížnosti,
- předmět stížnosti,
- datum vyřízení stížnosti.

Vedoucí zařízení sociálních služeb CSOP v Praze 10 vedou Evidenci stížností, které směřují proti jejich službě, formou kopií Záznamu o přijetí ústní nebo písemné stížnosti (a písemné stížnosti), Zprávy o výsledku šetření stížnosti a sdělení o výsledku šetření stížnosti.

Stížnosti na poskytování sociální služby přehodnocují vedoucí zařízení sociálních služeb CSOP v Praze 10 jednou ročně v rámci provozní porady a jsou impulzem pro zvýšení kvality poskytované služby (viz. SQ 15).

NAHLÍŽENÍ DO DOKUMENTACE

Stěžovatel má právo nahlížet do dokumentace vedené o stížnosti a pořizovat si z ní kopie nebo výpisy.

ŘEŠENÍ PODNĚTŮ, NÁVRHŮ, PŘIPOMÍNEK A ANONYMNÍCH STÍŽNOSTÍ

CSOP v Praze 10 respektuje právo uživatele, ale i jakékoliv jiné osoby, podat stížnost na poskytování sociální služby anonymně. Příjemce stížnosti nezjišťuje adresáta, pokud je adresát stížnosti neznámý, ale zabývá se obsahem stížnosti. Anonymní stížnost je možné podat telefonicky nebo písemně.

Za podněty, návrhy a připomínky (dále jen podněty) k poskytování sociální služby jsou považovány ty, které uživatel nebo jakákoliv jiná osoba takto označí, dále stížnosti, které podává jiná osoba, než je k tomu oprávněna (stěžovatel).

Řešení podnětů a anonymních stížností:

- V případě zjištění podnětu či anonymní stížnosti v rámci písemného podání či dotazníkového šetření řeší věc vedoucí zařízení sociálních služeb, kterého se týká.
- V případě zjištění podnětu v rámci rozhovoru je povinen dotčený pracovník danou věc sdělit svému nadřízenému, který věc projedná s osobou, která podnět podala a podle závažnosti případně věc dále řeší s vedoucím daného zařízení sociálních služeb.
- Pokud je podnět či anonymní stížnost relevantní, je využit/a v praxi ke zlepšení kvality nebo způsobu poskytování sociální služby. V odůvodněných případech je vyřízení podnětu projednáno také s osobou, která podnět podala.

INFORMACE O DALŠÍCH MOŽNOSTECH PODAT STÍŽNOST NA POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY

Stížnost na poskytování sociální služby lze podat také na následující nezávislé instituce:

Zřizovatel CSOP v Praze 10:

ÚMČ Praha 10
Vedoucí odboru sociálního
Vinohradská 3218/169, 100 00 Praha 10
Telefon: +420 267 093 229 (odbor sociální)

Kancelář Veřejného ochránce práv:

Údolní 658/39
602 00 Brno
tel. č: 542 542 888
podatelna@ochrance.cz

ZÁVAZNOST PRAVIDEL A ODPOVĚDNOST ZA PRÁCI SE STÍŽNOSTMI

- Za předání informací uživatelům (nebo jejich zástupcům) o možnostech a způsobech podání stížností je odpovědný sociální pracovník zařízení sociálních služeb CSOP v Praze 10.
- Za předání informací o přijetí stížnosti a následné předání dokumentace řediteli CSOP v Praze 10 odpovídá příslušná osoba odpovědná za vyřizování stížností.
- Za kontrolu průběhu a dodržování postupů při vyřizování stížnosti a následné plnění opatření přijatých k nápravě je odpovědný vedoucí zařízení sociální služby CSOP v Praze 10, kterého se stížnost týká.
- Za evidenci a doručení stížností je odpovědná asistentka ředitele CSOP v Praze 10.
- Za kontrolu nakládání se stížnostmi v organizaci je odpovědný ředitel CSOP v Praze 10.

PŘÍLOHY

1. Záznam o přijetí ústní stížnosti
2. Záznam o přijetí písemné stížnosti
3. Zpráva o výsledku šetření stížnosti
4. Zjednodušený postup podávání stížnosti - obrázková příloha

