



**Domov
Brtníky**

Domov Brtníky,
příspěvková organizace
Brtníky 119
407 60

Číslo:	
DOZPBRT-00941/2025	
SQSS:	
7. Stížnosti na poskytování sociální služby	
Název:	
Postup při podávání a řešení stížností, připomínek a podnětů na poskytování sociální služby DOZP	
Datum vydání:	28. 2. 2025
Účinnost od:	1.3. 2025
Datum revize:	1. 3. 2027
Odpovědný za revizi:	sociální pracovníci DOZP
Registrovaná služba:	
Domovy pro osoby se zdravotním postižením (dále jen DOZP)	
Zpracoval:	
Mgr. Kateřina Brožová, Renata Grundzová, DiS., Bc. Jana Zedníková	
Schválil:	
Mgr. Ilona Trojanová, MBA	
Závazné pro:	
Všechny zaměstnance DOZP a klienty ve službě DOZP	
Počet stran celkem:	11
Počet příloh:	3
Verze směrnice:	1.
Místo uložení:	
Ředitelna, kanceláře sociálních pracovníků, interní elektronické úložiště Domova Brtníky, p. o., IS Cygnus 2, nástěnky pro klienty	

Postup při podávání a řešení stížností, připomínek a podnětů na poskytování sociální služby DOZP

Kritérium

- a) Poskytovatel informuje srozumitelnou formou 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 zmocnit k podání stížnosti jinou osobu; s těmito postupy jsou rovněž prokazatelně seznámeni zaměstnanci poskytovatele

- b) Poskytovatel informuje osoby o možnosti a podmínkách prověření vyřízení stížnosti ministerstvem, a to v případě nesouhlasu osoby s vyřízením stížnosti nebo v případě, kdy stížnost nebyla vyřízena ve stanovené lhůtě

- c) Poskytovatel informuje osoby o dalších možnostech podat stížnost na jeho zřizovatele, popřípadě zakladatele nebo na instituci sledující dodržování lidských práv a základních svobod osob, a to včetně jejich označení.

I. Definice pojmů

Stížnost – písemné, ústní nebo anonymní podání označené jako stížnost, v němž klient, případně jiná osoba v zájmu klienta, vyjadřuje nespokojenost s kvalitou nebo způsobem, jakým jsou služby poskytovány. Podání stížnosti není důvodem pro ukončení služby ani nevede k diskriminujícímu jednání ze strany Domova Brtníky, p. o. (dále jen Domov). Při vyřizování stížností je respektováno soukromí a lidská práva klienta.

Připomínka – poznámka, která má obvykle kritický charakter. Je to upozornění na něco, co není podle představ klienta a lze to jednoduchým a rychlým zásahem odstranit. Připomínky jsou řešeny s vedoucím úseku, kterého se připomínka týká, na poradách domácností, poradách vedení Domova, vždy dle povahy připomínky.

Podnět – námět, tvůrčí nápad, který směřuje ke zlepšení současného stavu, zlepšení prostředí, způsobu poskytování služby apod. Podnět je řešen na pravidelných poradách domácností či vedení Domova.

II. Základní ustanovení

- Hlavním zájmem Domova je spokojenost klientů s poskytovanými službami a co možná nejvyšší kvalita poskytovaných služeb. V této směrnici jsou stanoveny postupy, kterými klienti nebo kterákoliv osoba jednající v zájmu klienta (opatrovníci, rodinní příslušníci, veřejnost, zaměstnanci) mohou tuto kvalitu služeb připomínkovat, podávat náměty, stížnosti, námitky, návrhy a zároveň tak vytvářet zpětnou vazbu, která bude podkladem pro řešení případných problémů. Mají právo na sjednání nápravy, která zároveň vede ke zkvalitňování poskytovaných služeb.
- Podání stížnosti, připomínky či podnětu nesmí být na újmu osobě, která podání činí.
- Postup pro podávání stížností se řídí § 99a a § 99b zákona o sociálních službách č. 108/2006 Sb. v platném znění.
- Klienti mají právo vyjádřit se k poskytování služby, pokud je pro ně služba omezující, porušující jejich důstojnost, soukromí, možnost volby, neuspokojuje jejich potřeby, nejsou spokojeni se svým klíčovým pracovníkem nebo jiným pracovníkem Domova. Mohou podávat stížnosti, podněty, připomínky a vyjadřovat se k chodu zařízení.
- Poskytovatel má právo se nezabývat stížnostmi, připomínkami a podněty, které se netýkají jím poskytovaných služeb.
- Postup pro podávání stížností, připomínek a podnětů je zpracován pro klienty i ve zjednodušené formě, je vyvěšen vedle Schránky na stížnosti, připomínky a náměty (dále jen Schránka na stížnosti). Klienti DOZP jsou s postupem průběžně seznamováni na pravidelných individuálních schůzkách

III.

Postup při podávání stížností, připomínek a podnětů

1. Stížnost na poskytování sociální služby

Kdo může podat stížnost:

- a) klient, kterému je nebo byla poskytována sociální služba,
 - b) zákonný zástupce, opatrovník nebo podpůrce klienta, kterému je nebo byla poskytována sociální služba,
 - c) osoba blízká, nemůže-li stížnost podat klient, kterému je nebo byla sociální služba poskytována, s ohledem na svůj zdravotní stav nebo proto, že zemřel
 - d) osoba zmocněná klientem, kterému je nebo byla poskytována sociální služba,
 - e) člen domácnosti klienta, kterému je nebo byla poskytována sociální služba, oprávněný k zastupování tohoto klienta podle občanského zákoníku
 - f) zaměstnanec poskytovatele sociálních služeb
- dále jen „stěžovatel“

Forma podání stížnosti:

- stížnost může být podána písemně či ústně
- stížnost může být podána anonymně
- k podání stížnosti lze využít tiskopis, který je přílohou č. 1 této směrnice

Jak se stížnost podává:

- Stížnost se podává poskytovateli sociální služby, proti kterému stížnost směřuje, ve lhůtě 1 roku ode dne, kdy nastala skutečnost, která je předmětem stížnosti
- Stěžovatel může stížnost podat:
 - a) osobně sociálnímu pracovníkovi či ředitelce Domova
 - b) písemně poštou na adresu poskytovatele – Domov Brtníky, p.o., Brtníky 119, 407 60 Brtníky
 - c) písemně do Schránky na stížnosti, která je označena a umístěna v budově Brtníky 119 v chodbě 1. NP nebo v budově Leopoldka 98, Velký Šenov v prostoru 2. vchodu do objektu v 1. NP
 - d) telefonicky na tel. čísle 412 336 137, případně na další tel. kontakty uvedené na webových stránkách Domova – www.dozpbtrtniky.cz
 - e) elektronicky emailem na adresu dozp@dozpbtrtniky.cz, případně na další emailové adresy uvedené na webových stránkách Domova
 - f) elektronicky do datové schránky Domova – yubkii2
- O každé písemné i ústní stížnosti je neprodleně informována ředitelka Domova.

2. Připomínka, podnět k poskytování sociální služby

Kdo může podat připomínku, podnět:

- a) klient poskytované služby

- b) zákonný zástupce, opatrovník nebo podpůrce klienta, případně jiná osoba blízká klientovi
- c) pracovník Domova

Forma podání připomínky, podnětu:

- připomínka i podnět mohou být podány písemně či ústně
- připomínka i podnět mohou být podány anonymně
- k podání připomínky, podnětu lze využít tiskopis, který je přílohou č. 3 této směrnice

Jak se připomínka, podnět podává:

- a) osobně sociálnímu pracovníkovi či jinému pracovníkovi Domova
- b) písemně poštou na adresu poskytovatele – Domov Brtníky, p.o., Brtníky 119, 407 60 Brtníky
- c) písemně do Schránky na stížnosti, která je označena a umístěna v budově Brtníky 119 v chodbě 1. NP nebo v budově Leopoldka 98, Velký Šenov v prostoru 2. vchodu do objektu v 1. NP
- d) telefonicky na tel. čísle 412 336 137, případně na další tel. kontakty uvedené na webových stránkách Domova – www.dozpbtrtniky.cz
- e) elektronicky emailem na adresu dozp@dozpbtrtniky.cz, případně na další emailové adresy uvedené na webových stránkách Domova

IV.

Evidence a postup při vyřizování stížností, připomínek a podnětů

1. Evidence stížností

- Domov je povinen vést písemnou evidenci o podaných stížnostech a způsobu jejich vyřízení a je povinen umožnit stěžovateli nahlížet do dokumentace, kterou vede o stížnosti, pořizovat z ní kopie nebo výpisy.
- Každou přijatou stížnost, včetně anonymní stížnosti, zaeviduje ve spisové službě, přiřadí evidenční číslo, personalistka Domova, která je pověřena vedením Evidence stížností. Evidence stížností je uložena v kanceláři personalistky Domova. Za anonymní stížnost se považuje i ta, kde je jako jediný kontakt uvedena emailová adresa s přezdívkou.
- V případě anonymní stížnosti, která je nekonkrétní a nepodávající dostatek údajů k zahájení šetření stížnosti, může rozhodnout ředitelka Domova, že toto podání nebude prošetřováno. K této stížnosti se do evidence založí rozhodnutí se zdůvodněním, proč věc nebyla vyřízena.
- Stížnost poté předkládá personalistka ředitelce Domova, případně zástupci ředitelky.
- Schránka na stížnosti je vybírána minimálně 1x týdně vedoucí sociálních pracovníků, v případě nepřítomnosti jejím zástupcem (sociálním pracovníkem DOZP).
- Personalistka vede v *Evidenci stížností* evidenci všech přijatých stížností. Evidence stížností obsahuje následující údaje:
 - a) datum podání, tj. den, kdy stížnost došla na adresu Domova, byla doručena

emailovou poštou nebo byla osobně převzata od stěžovatele

- b) číslo jednací
- c) způsob doručení – jméno, příjmení a adresu stěžovatele, nejde-li o podání anonymní nebo osobní
- d) druh podání – zda se jedná o stížnost nebo připomínku
- e) předmět stížnosti, tj. věcné hledisko pro hodnocení obsahu a charakteru stížnosti, měl by obsahovat citace stěžovatele, případně i popis způsobu, jakým bylo zajištěno, že popis odpovídá tomu, co chtěl stěžovatel vyjádřit
- f) způsob vyřízení
- g) opatření přijatá k zajištění nápravy a kontrola jejich realizace
- h) datum vypracování zprávy o vyřízení stížnosti

Postup při vyřizování stížností

- Ředitelka Domova pověří vyřízením stížnosti sociálního pracovníka Domova, případně jiného pracovníka dle povahy stížnosti.
- Stížnost nelze postoupit pracovníkovi, proti kterému přímo směřuje.
- Osoba pověřená vyřízením stížnosti provádí šetření, zjišťuje okolnosti a informace k situaci, která je důvodem stížnosti. Závěry šetření předá ředitelce Domova, poté je domluven postup vyřízení stížnosti, případně návrh na sjednání nápravy.
- Povinností poskytovatele je každou stížnost projednat a písemně informovat stěžovatele o způsobu vyřízení stížnosti, v případech oprávněných stížností pak sjednat nápravu.
- V případě anonymní stížnosti je výsledek, vyřízení stížnosti, vyvěšeno na místě k tomu určeném – v blízkosti Schránky na stížnosti, nástěnce pro klienty atd.
- Stížnost je poskytovatel povinen vyřídit do 30 dnů ode dne, kdy mu byla doručena. Tuto lhůtu může poskytovatel v odůvodněných případech prodloužit o dalších 30 dnů. O prodloužení lhůty a důvodech jejího prodloužení je poskytovatel povinen informovat stěžovatele. Vyřízení stížnosti je zapsáno i do formuláře, který je přílohou č. 2 této směrnice.
- Nesouhlasí-li stěžovatel s vyřízením stížnosti nebo nebyla-li stížnost vyřízena ve stanovené lhůtě, může ve lhůtě 60 dnů ode dne doručení informace o způsobu jejího vyřízení nebo od uplynutí stanovené lhůty požádat Ministerstvo práce a sociálních věcí (dále jen ministerstvo) o prověření vyřízení této stížnosti; v žádosti stěžovatel uvede důvod, proč žádá o prověření vyřízení stížnosti.
- Ministerstvo na žádost stěžovatele vyřízení stížnosti prověří. Poskytovatel sociálních služeb je povinen poskytnout ministerstvu součinnost při prověření vyřízení stížnosti.
- Při prověření vyřízení stížnosti je ministerstvo oprávněno vyžádat si vyjádření 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:
 - a) prověří vyřízení stížnosti do:

1. 60 dnů ode dne, kdy mu byla žádost doručena, nebo
2. 90 dnů ode dne, kdy mu byla žádost doručena, jestliže je třeba vyžádat si vyjádření orgánů veřejné správy, popřípadě fyzických a právnických osob, jejichž činnost souvisí s poskytováním sociální služby,

b) zpracuje pravidla pro prověření vyřízení stížností,

c) vede evidenci o podaných žádostech o prověření vyřízení stížnosti a o výsledku jejich prověření,

d) umožní stěžovateli nahlížet do spisu vedeného k jím podané žádosti a pořizovat z něj kopie či výpisy a

e) písemně vyrozumí stěžovatele a dotčeného poskytovatele sociálních služeb o výsledku prověření vyřízení stížnosti.

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

2. Evidence připomínek, podnětů

- Přijatý podnět či připomínka je vyhodnocen pracovníkem, který toto přijal, případně sociálním pracovníkem, zda se nejedná o stížnost. V případě vyhodnocení podnětu, připomínky jako stížnost, postupuje se dle pravidel uvedených výše.
- Připomínka či podnět nejsou dále evidovány, dle uvážení může být písemný záznam vložen do sociální složky klienta, který podnět podal. Domov vede evidenci pouze těch připomínek a podnětů, které byly vyhodnoceny jako stížnost.
- Za stížnost je považována taková připomínka, podnět, kde je uveden konkrétní fakt, který klienta v rámci poskytování služby nějakým způsobem omezuje, obtěžuje, snižuje kvalitu poskytované služby a je žádáno po poskytovateli služby, aby provedl nápravu k odstranění této nespokojenosti

Postup při vyřizování připomínek a podnětů

- Ústní připomínky a podněty, pokud nejsou vyhodnoceny jako stížnost, nejsou řešeny písemně, pokud na tom ten, kdo je podává, netrvá. Pracovník, kterému byly připomínka či podnět sděleny, na ně reaguje a řeší je při běžné denní komunikaci, snaží se vyřešit věc individuálně neprodleně, případně ji řeší se svým vedoucím nebo sociálním pracovníkem.
- Za včasné vyřízení všech písemně podaných připomínek a podnětů, které nejsou vyhodnoceny jako stížnost, je zodpovědný sociální pracovník, případně vedoucí služby. Sociální pracovník průběžně informuje ředitelku Domova o zpracování a vyřízení této připomínky, podnětu.

Není-li stěžovatel s vyřízením stížnosti spokojen může se obrátit na:

Ministerstvo práce a sociálních věcí

Na Poříčním právu 1/376, 128 00 Praha 2

tel.: 950 191 111

E-mail: posta@mpsv.cz

ID datové schránky: sc9aavg

Krajský úřad Ústeckého kraje

odbor sociálních věcí

Velká Hradební 3118/48, 400 01 Ústí nad Labem

tel.: 475 657 111

E-mail: epodatelna@kr-ustecky.cz

ID datové schránky: t9zbsva

Kancelář veřejného ochránce práv

Údolní 39, 602 00 Brno

tel.: 542 542 888

E-mail: podatelna@ochrance.cz

ID datové schránky: jz5adky

Český helsinský výbor

Štefánikova 216/2, 150 00 Praha 5 - Smíchov

E-mail: info@helcom.cz

ID datové schránky: avr8rs7

Tímto dokumentem se ruší směrnice Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby, č. DOZPBRT-688/2020 ze dne 28. 2. 2020, účinná od 1. 3. 2020.

V Brtníkách dne 28. 2. 2025

Mgr. Ilona Trojanová, MBA
ředitelka Domova Brtníky, p. o.

Přílohy:

Příloha č. 1 - *Stížnost na poskytování sociální služby DOZP*

Příloha č. 2 - *Záznam z jednání o podané stížnosti*

Příloha č. 3 - *Připomínky a podněty k poskytování sociální služby DOZP*

Příloha č. 1

STÍŽNOST NA POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY DOZP

Stížnost vyřizuje pověřený pracovník Domova Brtníky, p. o. Při uvedení osobních a kontaktních údajů bude na stížnost odpovězeno ve lhůtě do 30 dnů telefonicky, ústně, písemně, elektronicky. Informace o vyřízení anonymní stížnosti budou uveřejněny na místě k tomu určeném. V případě prodloužení lhůty k vyřízení žádosti je o tomto stěžovatel informován.

Číslo jednací (vyplní poskytovatel):

Osoba, která podává stížnost = stěžovatel (anonym neuvádí)

Příjmení a jméno:

Kontaktní adresa:

Tel.:

Zástupce osoby, nebo jiná fyzická osoba:

Příjmení a jméno:

Kontaktní adresa:

Tel.:

Důvod stížnosti:

V dne

podpis (nemusí být)

Příloha č. 2

Záznam z jednání o podané stížnosti

Číslo jednací:

Datum přijetí: Datum vyřízení:

Způsob podání stížnosti:
(ústně, telefonicky, písemně, elektronicky, anonymně)

Příjemce stížnosti:
(jméno, příjmení a podpis)

Vyřizuje:

Předmět stížnosti a její stručný popis:

Svědci:

Popis zjištěných skutečností:

V dne

podpis (nemusí být)

Vyhodnocení stížnosti (oprávněná, neoprávněná)

Přijatá opatření

Způsob vyznění:
(telefonicky, ústně, písemně, elektronicky)

Datum vyznění stěžovatele o způsobu vyřízení stížnosti

za organizaci

**PŘIPOMÍNKY A PODNĚTY
K POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY DOZP**

Evidenční číslo podnětu:	
Datum přijetí:	
Datum vyřízení:	
Příjemce podnětu:	
Vyřizuje:	

Klient služby, osoba jednající v zájmu klienta služby:

Příjmení a jméno (nemusí být):

Kontaktní adresa:

Tel.:

Způsob podání podnětu:

ústně

telefonicky

písemně

elektronicky

Znění připomínky nebo podnětu:

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Vyhodnocení, závěr:

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Způsob vyrozumění:

(telefonicky, ústně, písemně, elektronicky)

Datum vyrozumění: Za Domov: