

Podávání stížností, podnětů a připomínek v souvislosti s poskytováním sociálních služeb

metodický dokument SLD 7.2
(pro všechny služby)

Datum zpracování: červenec 2009, aktualizováno září 2026, **Platnost od: 10. 9. 2026**

Určeno pro: **pracovníky, uživatele, veřejnost, praktikanty, dobrovolníky**

Tato metodika upravuje postup pro nakládání se stížnostmi od klientů SLD a veřejnosti. Nakládání se stížnostmi a podněty od pracovníků a dobrovolníků upravuje celocharitní směrnice.

1. Základní pojmy

Podnět

Návrh na zlepšení poskytovaných služeb, efektivnější chod (např. uživatelé si přejí promítání filmu).

Připomínka

Výtka ke kvalitě poskytovaných služeb, kdy uživatel nemá zájem o formální vyřízení. Dá se vyřešit operativně (např. připomínka k teplotě vydávané polévky => pracovník uživateli polévku ohřeje).

Podněty a připomínky řeší pracovník, který je převzal. O průběhu řešení napíše záznam do WbC/Panoramixu.

Stížnost

Oficiálně podaná výtka související s poskytováním služeb. Předmětem stížnosti může být např. špatný přístup pracovníků, jejich neochota, neposkytnutí služby, na kterou má uživatel právo, pozastavení poskytování sociální služby, nefungující/špatně fungující zařízení apod.

2. Podání stížnosti

Stížnost lze podat nejpozději ve lhůtě 1 roku ode dne, kdy skutečnost, na kterou je stížnost podána, nastala.

2.1. Kdo může podat stížnost

- osoba, které je nebo byla poskytována sociální služba (dále uživatel),
- zákonný zástupce, opatrovník nebo podpůrce uživatele,
- osoba blízká, nemůže-li stížnost podat uživatel s ohledem na svůj zdravotní stav nebo proto, že zemřel,
- osoba zmocněná uživatelem,
- člen domácnosti uživatele, oprávněný k zastupování této osoby podle občanského zákoníku,
- zaměstnanec Charity Olomouc.

2.2. Práva stěžovatele:

- Být kdykoliv v řešení stížnosti zastupován.
- Následně upravit či doplnit svou stížnost.
- Nahlížet do dokumentace, která je vedena o stížnosti a pořizovat z ní kopie nebo výpisy.
- Odvolat se k řediteli Charity Olomouc a nechat věc znovu prošetřit v případě nespokojenosti s řešením stížnosti.
- Stěžovatel se může obrátit na Ministerstvo práce a sociálních věcí s žádostí o prověření vyřízení své stížnosti, a to v případě že nesouhlasí s vyřízením stížnosti nebo nebyl dodržen termín pro vyřízení stížnosti. Takto musí učinit od 60 dnů od doručení informace o způsobu vyřízení stížnosti a v žádosti uveďte důvod jejího podání.

2.3. Formy podání:

a) ústní stížnost

Je možné podat kterémukoliv **zaměstnanci SLD osobně i telefonicky** – ten stížnost zapíše. Využije buď formulář PM (příloha stížnosti) nebo zapíše na papír. Stížnost předá k řešení vedoucímu SLD.

b) písemná stížnost

Může být adresována konkrétnímu **pracovníkovi, na adresu služby nebo Charity Olomouc**.

Způsoby podání písemné stížnosti:

- předáním pracovníkovi SLD,
- poštou,
- elektronicky (e-mail, datová schránka),
- vhozením do schránky důvěry:

Služba	schránka na stížnosti	nástěnka pro odpovědi na anonymní stížnosti
DSA	vedle služebny	vedle služebny nad schránkou
KAD	u jídelny	v jídelně
ADM, ADŽ	v průchodu domu tř. 1. máje 5	čekárna AD na 1. máji 5, případně přímo na bytech.
NOC-M	vedle služebny	na NOCM
NOC-Ž	vedle služebny	chodba u NOCŽ
NDC	u vstupu k zadním kancelářím	v chodbě u zadní kanceláře
TP	v průchodu domu tř. 1. máje 5	vyvěšení vedle schránky

2.4. Kontakty pro podání stížnosti vně CHO

1. Veřejný ochránce práv (ombudsman)

Kancelář veřejného ochránce práv, Údolní 39, 602 00 Brno
542 542 888 | podatelna@ochrance.cz

2. sociální kurátor pro dospělé MMOI

odbor sociálních věcí MMOI, Štursova 1, 799 00 Olomouc
585 562 115 | 585 562 114

3. Řešení stížností

3.1. Osoby pověřené řešením stížností (jednotlivé kroky není možné přeskakovat)

1. Vedoucí SLD

Selské nám. 9/43, 779 00 Olomouc

tel. 739 344 153 | e-mail alexandr.dvorak@olomouc.charita.cz

2. Ředitel CHO

odvolání proti rozhodnutí vedoucího SLD – pouze písemně

Selské nám. 9/43, Olomouc | e-mail: reditel@olomouc.charita.cz

3. Ředitel Arcidiecézní charity Olomouc

odvolání proti rozhodnutí ředitele CHO – pouze písemně

Křížkovského 6, Olomouc | info@acho.charita.cz

Stěžovatel může také podat na ministerstvo žádost o prověření jeho stížnosti v případě, že není s jejím výsledkem spokojený nebo v případě, že stížnost nebyla ve stanovené lhůtě vyřízená. Tuto žádost může podat ve lhůtě 60 dnů ode dne doručení informace o způsobu vyřízení své stížnosti ve službě. V žádosti stěžovatel uvede důvod, proč žádá o prověření vyřízení stížnosti.

Kontakt: MPSV, Na Poříčním právu 376/1, 128 00 Praha | posta@mpsv.gov.cz

3.2. Postup řešení stížnosti

V případě, že stížnost převezme jiný než pověřený pracovník (vedoucí SLD), zašle ji spolu s informací o datu převzetí mailem asistence vedoucího SLD. Ta jej následně předá vedoucímu SLD.

Vedoucí SLD stížnost prostuduje a rozhodne, zda stížnost bude řešit sám, nebo řešením pověří vedoucího příslušné služby.

Obsah písemného záznamu o stížnosti:

- *jméno stěžovatele (není povinné),*
- datum podání stížnosti,
- předmět stížnosti,
- *návrhy na řešení (není povinné),*
- *podpis stěžovatele (není povinné),*
- kdo a kdy stížnost přijal,
- oprávněnost stížnosti (Ano/Ne)
- způsob řešení,
- přijatá opatření **včetně termínu plnění**,
- jména a podpisy účastníků řízení (těch, co jsou známi),
- datum, kdy byl stěžovatel písemně seznámen s vyřízením stížnosti / datum vyvěšení na nástěnce.

Lhůta pro vyřízení stížnosti je obvykle **30 kalendářních** dnů od doručení. V odůvodněných případech je možno lhůtu prodloužit o dalších 30 dnů – stěžovatel je o tom, spolu s důvody prodloužení, informován způsobem odpovídajícím podání stížnosti (odůvodnění je součástí evidence).

Na stížnosti se odpovídá písemně, předání odpovědi odpovídá formě podání stížnosti.

U anonymních stížností se vyvěšuje na 30 dní na nástěnku (viz tabulka výše) – V případě vulgárních a citlivých záležitostí ohrožujících práva uživatelů a pracovníků, může řešitel rozhodnout o nevyvěšení odpovědi na nástěnku (záznam je pouze uložen do evidence).

4. Uchovávání dokumentů

Originály záznamů ze všech podnětů, připomínek a stížností (ústních, písemných, anonymních) spolu se záznamem jejich řešení se uchovávají v kanceláři u vedoucího SLD. Kopie těchto dokumentů jsou uloženy u vedoucích jednotlivých služeb. Služba si současně vede záznam o průběhu řešení stížností ve svém informačním systému (Webcarol, Panoramix).

Stížnosti se archivují po dobu 15 let.