



**PRAVIDLA PRO PODÁVÁNÍ STÍŽNOSTÍ  
NA POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY  
(dále jen „Pravidla pro stížnosti“)**

**V rámci poskytování sociální služby rozlišujeme podávání podnětů či připomínek a stížností.**

- Podnětem či připomínkou se rozumí připomínka klienta (nebo jiné osoby) ke zlepšení kvality služeb. Podstatou podnětu či připomínky **není** žádost o prošetření, porušení práv klienta a povinnosti poskytovatele, ale spíše návrh na zlepšení služby. Podnět se zapisuje do systému eQuip pracovníkem, který podnět obdržel nebo inicioval a vedoucí služby dále pracuje s návrhy změn, kterých se podnět týkal.
- Stížností se rozumí projev nespokojenosti klienta nebo jiné níže uvedené osoby s poskytováním odlehčovací sociální služby ZET (dále jen „služby ZET“). Jedná se o podání, v němž dotyčná osoba **žádá o prošetření** a následné vyjádření či nápravu záležitosti, která ho poškodila.

**Kdo stížnost může podat**

Klienti a další osoby uvedené v § 99a odst. 1 zákona o sociálních službách mají právo stěžovat si na poskytované sociální služby.

Stěžovatelem podle § 99a odst. 1 písm. a) – f) zákona může být:

- a) osoba, které je nebo byla poskytována sociální služba
- b) zákonný zástupce, opatrovník nebo podpůrce osoby, které je nebo byla poskytována sociální služba
- c) osoba blízká, nemůže-li stížnost podat osoba, které je nebo byla sociální služba poskytována, s ohledem na svůj zdravotní stav nebo proto, že zemřela
- d) osoba zmocněná osobou, které je nebo byla poskytována sociální služba – stěžovatel doloží zmocnění klienta prostřednictvím plné moci, která může obsahovat i rozsah zmocnění. Plná moc nemusí být ověřená.
- e) člen domácnosti osoby, které je nebo byla poskytována sociální služba, oprávněný k zastupování této osoby podle občanského zákoníku
- f) zaměstnanec poskytovatele sociálních služeb.

Organizace je zapsána ve spolkovém rejstříku vedeném Krajským soudem v Ostravě oddíl L, vložka 20657.,



Klient je informován o Pravidlech pro stížnosti těmito způsoby:

- Sociálním pracovníkem v průběhu procesu uzavírání smlouvy.
- Při hodnocení poskytované služby ZET vedoucí služby.
- Při aktualizaci Pravidel pro stížnosti.
- Pravidla pro stížnosti jsou k dispozici na webových stránkách spolku [www.zet-my.cz](http://www.zet-my.cz)

### Forma stížnosti

Stížnosti lze podat ústně, písemně, telefonicky, elektronicky a to **do 1 roku** ode dne kdy nastala skutečnost, která je předmětem dané stížnosti.

Ústně podanou stížnost, dotyčná osoba neprodleně nebo nejpozději do dalšího pracovního dne předá vedoucí služby nebo jí nadřízenému pracovníkovi, který ji písemně eviduje a postupuje v dalším řešení.

Písemné podání - přeje-li si klient podat stížnost písemně, ale nemá tuto dovednost, příjemce je povinen pomoci mu na požádání stížnost sepsat. Pokud klient nebo jiná osoba předloží či zašle písemnou stížnost je přiložena k formuláři „Zápis o převzetí stížnosti“ jako jeho nedílná součást.

- Elektronické podání je vytištěno a přiloženo k formuláři „Zápis o převzetí stížnosti“ jako jeho nedílná součást.
- Telefonické a ústní podání je zapsáno do formuláře „Zápis o převzetí stížnosti“.

Formulář „Zápis o převzetí stížnosti“ obsahuje tyto údaje:

- datum stížnosti
- jméno stěžovatele
- popis události
- sdělení, komu má být písemné řešení stížnosti předáno
- podpis stěžovatele
- jméno a podpis osoby, která stížnost přijala
- jméno a podpis osoby, která stížnost řeší
- datum zápisu

### Kompetence řešitele stížnosti

Kompetence k prošetření a řešení stížností má vedoucí služby, která může v odůvodněných případech stížnost dále postoupit předsedkyni spolku.

Organizace je zapsána ve spolkovém rejstříku vedeném Krajským soudem v Ostravě oddíl L, vložka 20657.,



V případě stížností na vedoucí služby je kompetentní k prošetření a řešení stížnosti předsedkyně spolku.

Předsedkyně může kompetenci k prověření a řešení stížnosti pověřit někoho z pracovníků.

Stížnost, která směřuje proti předsedkyni organizace, vyřizuje Sněm spolku.

### **Anonymní stížnost**

Stížnost může být podána anonymně tak, že je vhozena do schránky sídla spolku na adrese: Kyselovská 41/2, Slavonín - Olomouc 77900 nebo zaslána poštou na tuto adresu.

Anonymní stížnost je zaevidována. V jejím případě je výsledek stížnosti zaslán dle instrukcí uvedených v podání stížnosti nebo vyvěšen 30 dnů na webových stránkách spolku.

### **Evidence stížností**

Evidenci všech stížností vede vedoucí služby a je uložena v uzamykatelné skříni v kanceláři vedoucí služby na adrese Kyselovská 41/2, Olomouc.

Stěžovatel má právo nahlížet do dokumentace, týkající se jeho stížnosti a požít z ní kopie nebo výpisy.

### **Lhůta pro vyřízení stížností**

Stížnost musí být vyřízena v nejkratším možném termínu, nejdéle však 30 dnů ode dne kdy byla doručena. V případě, že je řešení stížnosti delší než 30 dnů, maximálně však 60 dní, musí řešitel stížnosti:

- zaznamenat důvody doby řešení stížnosti,
- informovat stěžovatele o prodloužení lhůty,
- informovat o situaci nadřízeného pracovníka nebo orgán.

### **Řešení stížnosti**

Pověřený pracovník, který stížnost vyřizuje, postupuje takto:

- Zjistí, zda je k řešení stížnosti kompetentní.
- Projedná stížnost s oběma stranami (tj. se stěžovatelem a osobou, proti které byla stížnost podána). Je možné obsah stížnosti projednat s oběma stranami současně, a to v případě, že toto nepoškodí stěžovatele. V opačném případě projedná stížnost zvláště s každou stranou samostatně.
- Stížnosti vyřídí operativně bez zbytečných průtahů.

Organizace je zapsána ve spolkovém rejstříku vedeném Krajským soudem v Ostravě oddíl L, vložka 20657.,



- Klient i pracovník i řešitel stížnosti si můžou přizvat další osobu k jednání, pro její vyřešení.
- Na nikoho nesmí být v průběhu prověřování vyvíjen žádný nátlak.
- Při prošetřování stížnosti jsou vyslechnuty všechny dotčené strany (včetně svědků události) a je jim ponechán prostor pro vyjádření.

### **Seznámení s výsledkem projednání stížnosti**

Dle § 99a má poskytovatel sociálních služeb povinnost informovat stěžovatele o tom, jak stížnost vyřídil. Nesouhlasí-li stěžovatel s vyřízením stížnosti nebo nebyla-li stížnost vyřízena v zákonem stanovené lhůtě, může požádat dle § 99b Ministerstvo práce a sociálních věcí o prověření vyřízení stížnosti.

Stížnost je vyřízena prověřením a písemným sdělením stěžovateli, jak byla prošetřena a jaká byla přijata nápravná opatření. O tomto je proveden zápis do formuláře „Seznámení s výsledkem projednání stížnosti“ který provádí řešitel stížnosti. S obsahem poté seznámí všechny zúčastněné strany – tj. žadatele a osobu, proti které byla stížnost podána. Řešení stížnosti vždy schvaluje, před jejím odesláním stěžovateli, předsedkyně spolku nebo sněm spolku.

V případě, že stěžovatel není spokojen s postupem řešení jeho stížnosti, uvede tento fakt ve formuláři „Seznámení s výsledkem projednání stížnosti“ s odůvodněním jeho stanoviska, jeho stížnost bude řešena jako odvolání a projednána předsedkyní spolku s definitivním závěrem vyřízení stížnosti poskytovatelem služby.

V případě, že byla zjednána náprava a opakovaná stížnost neobsahuje nové skutečnosti, bude pouze zaevidována s odkazem na původní stížnost a její řešení a dále se stížnost neřeší. Pokud opakovaná stížnost obsahuje nové skutečnosti a zjednaná náprava nebyla dostatečná, stížnost bude znovu zaevidována a projednána. O tomto postupu je osoba, která stížnost podala, informována.

U opakovaných a již rozhodnutých a projednaných stížností se vždy předsedkyně spolku nebo sněm spolku znovu přesvědčí, zda trvá stav zjištěný předchozím šetřením.

Formulář „Seznámení s výsledkem projednání stížnosti“ obsahuje tyto údaje:

- datum přijetí stížnosti
- jméno stěžovatele
- jméno osoby, která stížnost přijala
- jméno osoby, která řeší stížnost
- způsob vyřízení stížnosti
- výsledek šetření

Organizace je zapsána ve spolkovém rejstříku vedeném Krajským soudem v Ostravě oddíl L, vložka 20657.,



- přijatá nápravná opatření, ke kterým došlo, aby se situace neopakovala
- datum vyřízení stížnosti
- datum seznámení stěžovatele s výsledkem projednání stížnosti
- podpis stěžovatele a jeho připomínky k řešení stížnosti

Vyhodnocování stížností související s poskytováním sociální služby provádí vedoucí služby 1x za rok. Výstupy ze stížností jsou součástí rozvoje a zvyšování kvality poskytované sociální služby.

Stěžovatel může stížnost podat i u následujících osob či institucí:

- Sněmu spolku, adresa Kyselovská 41/2, Olomouc, 779 00
- Odbor sociálních věcí krajského úřadu Olomouckého kraje, Jeremenkova 40a, Olomouc, e-mail: [posta@olkraj.cz](mailto:posta@olkraj.cz)
- Ministerstvo práce a sociálních věcí, Odbor inspekce sociálních služeb, Na Poříčnickém právu 12801 Praha 2, [www.mpsv.cz](http://www.mpsv.cz), e-mail: [posta@mpsv.gov.cz](mailto:posta@mpsv.gov.cz)
- Veřejný ochránce práv a ochránce práv dětí, Údolní 39, 602 00 Brno, e-mail: [podatelna@ochrance.cz](mailto:podatelna@ochrance.cz)



## **Příloha č. 1 – Zápis o převzetí stížnosti**

Datum stížnosti:

Jméno stěžovatele:

Popis události:

Sdělení, komu má být písemné řešení stížnosti předáno:

Podpis osoby, která stížnost podala:

Jméno a podpis osoby, která stížnost přijala:

Jméno a podpis osoby, která stížnost řeší:

Datum zápisu:

Organizace je zapsána ve spolkovém rejstříku vedeném Krajským soudem v Ostravě oddíl L, vložka 20657.,



## **Příloha č. 2 - Seznámení s výsledkem projednání stížnosti**

Datum přijetí stížnosti:

Jméno stěžovatele:

Jméno osoby, která stížnost přijala:

Jméno osoby, která řeší stížnost:

Způsob vyřízení stížnosti:

Výsledek šetření, přijatá nápravná opatření, ke kterým došlo, aby se situace neopakovala:

Datum vyřízení stížnosti:

Datum seznámení stěžovatele s výsledkem projednání stížnosti:

Podpis stěžovatele a jeho připomínky k řešení stížnosti:

Organizace je zapsána ve spolkovém rejstříku vedeném Krajským soudem v Ostravě oddíl L, vložka 20657.,



<b>PRAVIDLA PRO PODÁVÁNÍ STÍŽNOSTÍ NA POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY</b>		
<b>Zpracovala:</b> Bc. Iveta Skopalová	Datum: 20. 1. 2021	Podpis:
<b>Aktualizovala:</b> Mgr. Kateřina Reichlová	Datum: 13. 4. 2026	Podpis:
<b>Schválil:</b> Mgr. Naděžda Škrabalová	Datum: 13. 4. 2026	Podpis:
<b>Platnost od: 1. 5. 2026</b>		
<b>Platnost pro: všechny zaměstnance a klienty odlehčovací služby ZET</b>		

Organizace je zapsána ve spolkovém rejstříku vedeném Krajským soudem v Ostravě oddíl L, vložka 20657.,

Bankovní spojení:  
2043423002/5500

IČO: 088 02 335  
datová schránka y73nnbs

tel: + 420 722 152 030  
E-mail: zet-my@seznam.cz

web:<https://www.zet-my.cz/>  
FB: Zet-My