

ORGANIZAČNÍ SMĚRNICE

Pravidla pro podávání, evidenci a vyřizování stížností

Poskytovatel	Sociální služby Sokolov, příspěvková organizace
Sídlo poskytovatele	Komenského 113, 356 01 Sokolov
IČO	07668155
Působnost směrnice	Domov pro seniory, domov se zvláštním režimem a pečovatelská služba
Zpracovala a schválila	Bc. Iveta Leischová, ředitelka organizace
Účinnost	9.6.2026
Závaznost	pro všechny zaměstnance poskytovatele a osoby podílející se na poskytování sociální služby

Článek 1

Úvodní ustanovení, účel a působnost směrnice

1. Tato organizační směrnice stanoví vnitřní pravidla poskytovatele pro podávání, přijímání, evidenci, prošetřování a vyřizování stížností na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby.
2. Směrnice se vztahuje na všechny sociální služby poskytované organizací Sociální služby Sokolov, příspěvková organizace, zejména na domov pro seniory, domov se zvláštním režimem a pečovatelskou službu.
3. Účelem směrnice je zajistit, aby stížnosti byly přijímány bezpečně, nestranně, srozumitelně, včas a bez jakékoli újmy pro stěžovatele nebo osobu, které je nebo byla sociální služba poskytována.
4. Směrnice vychází zejména ze zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, z vyhlášky č. 505/2006 Sb., ve znění pozdějších předpisů, ze standardů kvality sociálních služeb a z povinnosti mlčenlivosti a ochrany osobních údajů.
5. Pravidla pro podávání, evidenci a vyřizování stížností jsou veřejně dostupná na webových stránkách poskytovatele, v prostorách poskytovaných služeb a ve zjednodušené formě také způsobem srozumitelným osobám, kterým je sociální služba poskytována.

Článek 2

Základní zásady

1. Podání stížnosti je právem osoby. Podání stížnosti nesmí být stěžovateli ani osobě, které je nebo byla sociální služba poskytována na újmu.
2. Poskytovatel přijímá stížnosti jako zdroj zpětné vazby a jako podnět ke zvyšování kvality poskytovaných sociálních služeb.
3. Každá stížnost je posuzována věcně, nestranně a bez zbytečného odkladu. Stížnost prošetřuje osoba, která není ve střetu zájmů a není osobou, proti níž stížnost směřuje.
4. Při přijímání a vyřizování stížnosti se postupuje s ohledem na schopnosti, zdravotní stav, komunikační možnosti a míru podpory, kterou stěžovatel nebo klient potřebuje.
5. V celém procesu je dodržována mlčenlivost, ochrana soukromí, ochrana osobních údajů a důstojnost všech zúčastněných osob.
6. Stížnost může být podána i anonymně. Anonymní podání nesmí být odmítnuto pouze z důvodu anonymity.

Článek 3

Stížnost a osoby oprávněné podat stížnost

1. Stížností se pro účely této směrnice rozumí podání, z něhož je patrné, že osoba vyjadřuje nespokojenost s kvalitou nebo způsobem poskytování sociální služby, s jednáním zaměstnanců nebo s postupem poskytovatele při poskytování sociální služby.
2. Stížnost na poskytování sociálních služeb může podat:
 - 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;
 - e) člen domácnosti osoby, které je nebo byla poskytována sociální služba, oprávněný k zastupování této osoby podle občanského zákoníku;
 - f) zaměstnanec poskytovatele sociálních služeb.
3. Stížnost se podává poskytovateli sociálních služeb, proti kterému směřuje. Stížnost je vhodné podat bez zbytečného odkladu po vzniku skutečnosti, která je jejím předmětem. Zákonná lhůta pro podání stížnosti poskytovateli sociálních služeb, proti kterému směřuje, je 1 rok ode dne, kdy nastala skutečnost, která je předmětem stížnosti. Stížnost podaná po uplynutí zákonné lhůty 1 roku může být podle svého obsahu posouzena jako podnět ke zlepšení kvality poskytované sociální služby. Poskytovatel se takovým podáním zabývá přiměřeně jeho obsahu a možnostem objektivního posouzení.
4. Za stížnost se považuje také anonymní podání, pokud z jeho obsahu vyplývá nespokojenost s kvalitou nebo způsobem poskytování sociální služby.

Článek 4

Informování o možnosti podat stížnost

1. Zájemci o službu, žadatelé a osoby, kterým je sociální služba poskytována, jsou srozumitelnou formou informováni o možnosti podat stížnost, o formách podání, kontaktech pro podání stížnosti, o tom, kdo bude stížnost vyřizovat, o lhůtách pro vyřízení a o možnosti zvolit si zástupce.
2. Informace o stížnostech jsou poskytovány při jednání se zájemcem, při uzavírání smlouvy o poskytování sociální služby a dále v průběhu poskytování sociální služby podle potřeb osoby.
3. V pobytové službě jsou pravidla dostupná na viditelných místech v prostorách zařízení. V pečovatelské službě jsou informace dostupné při jednání se zájemcem, při uzavírání smlouvy, v prostorách služby a na webových stránkách poskytovatele.
4. Osobám, které mají ztíženou schopnost porozumění nebo komunikace, je informace podána individuálně přizpůsobeným způsobem, například jednoduchým jazykem, opakovaným vysvětlením, pomocí komunikačních pomůcek nebo za podpory osoby, kterou si klient zvolí.
5. Se směrnicí jsou prokazatelně seznámeni všichni zaměstnanci poskytovatele, a to při nástupu do zaměstnání, při změně směrnice a dále v rámci pravidelného proškolení.

Článek 5

Formy a způsoby podání stížnosti

1. Stížnost lze podat ústně, písemně, elektronicky, telefonicky, osobně, prostřednictvím datové schránky, prostřednictvím zástupce nebo anonymně.
2. Písemnou stížnost lze zaslat poštou na adresu: Sociální služby Sokolov, příspěvková organizace, Komenského 113, 356 01 Sokolov, k rukám ředitelky organizace.
3. Písemnou stížnost lze doručit také osobně k rukám ředitelky nebo zaměstnanci poskytovatele uvedenému v této směrnici.

Sociální služby Sokolov, příspěvková organizace

Komenského 113, 356 01 Sokolov
IČO: 07668155 www.sossokolov.cz

4. Elektronicky lze stížnost zaslat na e-mail: info@sossokolov.cz, případně leischova@sossokolov.cz, nebo do datové schránky poskytovatele: 8nsa7b5.
5. Stížnost lze podat také do schránek označených nápisem „STÍŽNOSTI“, které jsou umístěny:
 - a) v pobytovém zařízení „Čtyřka“, Sokolovská 1507, 356 01 Sokolov, v 1. NP budovy vedle vstupu do místnosti označené Lobby/retro místnost;
 - b) na adrese Komenského 113, 356 01 Sokolov, ve 2. NP budovy u kanceláře č. 39.
6. Schránky na stížnosti jsou vybírány nejméně 1× týdně. O výběru schránky se provede záznam, pokud je ve schránce nalezena stížnost nebo jiné podání.
7. Sociální pracovník zajišťuje dostupnost možnosti podat stížnost i klientům se sníženou mobilitou, například prostřednictvím přenosné schránky nebo jiným vhodným způsobem.
8. Ústně lze podat stížnost zejména ředitelce organizace, vedoucí domova, vedoucí zdravotnického úseku, vedoucí pečovatelské služby, vedoucí stravovacího úseku, vedoucí technického úseku, sociálnímu pracovníkovi, pracovníkovi v sociálních službách, aktivizačnímu pracovníkovi nebo pracovníkovi zdravotnického úseku.
9. Zaměstnanec, kterému je stížnost podána ústně, pořídí zápis o stížnosti a bez zbytečného odkladu jej předá ředitelce organizace, nejpozději následující pracovní den.

Článek 6

Náležitosti podání a pomoc při podání stížnosti

1. Stížnost by měla, je-li to možné, obsahovat popis důvodu jejího podání nebo stručný popis události, která ke stížnosti vedla. Neúplnost podání nesmí být důvodem k tomu, aby se poskytovatel odmítl podáním zabývat, je-li z jeho obsahu alespoň rámcově patrné, čeho se týká.
2. U stížnosti podané ústně zaměstnanec pořídí zápis, který obsahuje datum podání, označení stěžovatele, pokud není stížnost anonymní, předmět stížnosti, způsob ověření obsahu zápisu a podpis osoby, která zápis pořídila. Pokud je stěžovatel fyzicky přítomen a je-li toho schopen, připojí svůj podpis také on.
3. Má-li stěžovatel obtíže v komunikaci, zaměstnanec vynaloží maximální úsilí k tomu, aby zachytil skutečnou podstatu stížnosti. Součástí zápisu je způsob ověření, že je stížnost zaznamenána tak, jak byla míněna.
4. V případě potřeby zajistí odpovědný zaměstnanec podporu při komunikaci, tlumočníka nebo jinou vhodnou formu podpory. Tlumočník nebo podporující osoba musí být vůči věci pokud možno nezaujatá.
5. Stěžovatel má právo zvolit si pro podání a vyřizování stížnosti zástupce. Zastoupení musí být zřejmé z obsahu podání, z plné moci nebo z jiného prokazatelného projevu vůle osoby, které je nebo byla sociální služba poskytována.
6. Není-li možné totožnost stěžovatele zjistit nebo stěžovatel nechce uvést kontaktní údaje, je stížnost vedena jako anonymní.

Článek 7

Přijetí, evidence a pověření k prošetření stížnosti

1. Každá doručená stížnost je bez zbytečného odkladu předána ředitelce organizace k zaevidování a určení dalšího postupu.
2. Stížnosti jsou evidovány v evidenčním archu stížnosti, jehož vzor tvoří Přílohu č. 1 této směrnice. Evidence se vede písemně; související dokumentace se ukládá podle spisového a skartačního řádu poskytovatele.
3. Za vedení evidence stížností odpovídá ředitelka organizace. Ředitelka organizace zároveň určí osobu pověřenou prošetřením stížnosti, pokud stížnost neprošetřuje sama.
4. Stížnost vždy prošetřuje osoba nadřízená zaměstnanci nebo úseku, proti němuž stížnost směřuje, případně jiná osoba určená ředitelkou organizace tak, aby byla zajištěna nestrannost a vyloučen střet zájmů.
5. Směřuje-li stížnost proti ředitelce organizace nebo by u ředitelky mohl vzniknout střet zájmů, zajistí ředitelka nebo zaměstnanec, který stížnost přijal, její bezodkladné předání zřizovateli poskytovatele, kterým je Město Sokolov, případně osobě určené zřizovatelem. Stěžovatel je o tomto postupu informován, pokud je znám.

6. Je-li obsahem podání skutečnost, která vyžaduje okamžitý zásah z důvodu ochrany života, zdraví, bezpečí nebo důstojnosti osoby, přijme odpovědný zaměstnanec bezodkladně přiměřená ochranná opatření a informuje ředitelku organizace.

Článek 8

Prošetřování a vyřizování stížnosti

1. Stížnost je vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne, kdy byla poskytovateli doručena.
2. Lhůtu podle odstavce 1 může poskytovatel v odůvodněných případech prodloužit o dalších 30 dnů. O prodloužení lhůty a o důvodech prodloužení je poskytovatel povinen informovat stěžovatele, pokud je znám.
3. Při prošetřování stížnosti se zjišťuje zejména skutkový stav věci, vyjádření dotčených zaměstnanců, dostupná dokumentace, záznamy a další skutečnosti potřebné pro objektivní posouzení podání.
4. Při prošetřování stížnosti se postupuje tak, aby nebyly neoprávněně zpřístupněny osobní údaje, zdravotní údaje, sociální údaje ani jiné důvěrné informace o klientech, zaměstnancích nebo dalších osobách.
5. V případě opakované stížnosti se stejným obsahem ředitelka organizace posoudí, zda původní stížnost byla věcně správně vyřízena. Neobsahuje-li opakovaná stížnost nové skutečnosti, je odložena a stěžovatel je o odložení vhodnou formou informován, pokud je znám.
6. Obsahuje-li opakovaná stížnost nové skutečnosti, je prošetřena v rozsahu těchto nových skutečností.
7. Týká-li se podání jiné organizace nebo jiného subjektu, poskytovatel stěžovatele vhodnou formou informuje, na koho se může obrátit. Postoupení jinému subjektu se provede pouze tehdy, pokud je to možné, účelné a není to v rozporu s ochranou osobních údajů nebo oprávněnými zájmy dotčených osob.
8. Na žádost stěžovatele poskytovatel umožní stěžovateli nahlížet do dokumentace vedené o jeho stížnosti a pořizovat z ní kopie nebo výpisy, a to v rozsahu, který neporuší práva a chráněné zájmy jiných osob.

Článek 9

Výsledek vyřízení stížnosti a informování stěžovatele

1. O způsobu vyřízení stížnosti je stěžovatel informován písemně, pokud je znám a uvedl kontaktní údaje pro doručení.
2. Vyřízení stížnosti obsahuje stručné vymezení předmětu stížnosti, popis zjištění, závěr k oprávněnosti stížnosti a informaci o přijatých nebo navržených opatřeních, pokud byla opatření přijata.
3. Stížnost může být vyhodnocena jako oprávněná, částečně oprávněná nebo nedůvodná. Toto hodnocení se uvede v evidenčním archu stížnosti.
4. Je-li stížnost oprávněná nebo částečně oprávněná, jsou stanovena opatření k nápravě a prevenci opakování, odpovědná osoba a termín splnění opatření.
5. Ve vyřízení stížnosti se neuvádějí osobní údaje ani podrobnosti o jiných klientech nebo osobách v rozsahu, který by porušil mlčenlivost nebo ochranu osobních údajů.
6. Je-li stěžovatel zastoupen zástupcem, je o vyřízení stížnosti informován tento zástupce, pokud je zastoupení prokázáno.
7. Vyřízení anonymní stížnosti se zveřejní v anonymizované podobě po dobu nejméně 30 dnů na nástěnce v přízemí pobytového zařízení naproti vchodu do kavárny, případně na jiném vhodném místě služby, které je dostupné osobám, kterých se stížnost může týkat.
8. Součástí informace o vyřízení stížnosti je poučení o možnosti požádat Ministerstvo práce a sociálních věcí o prověření vyřízení stížnosti podle zákona o sociálních službách.

Článek 10

Další možnosti stěžovatele při nesouhlasu s vyřízením stížnosti

1. Není-li stěžovatel spokojen se způsobem vyřízení stížnosti, může se obrátit také na Ministerstvo práce a sociálních věcí, zřizovatele poskytovatele, kterým je Město Sokolov, Krajský úřad Karlovarského kraje nebo na další instituce uvedené v této směrnici.

Sociální služby Sokolov, příspěvková organizace

Komenského 113, 356 01 Sokolov
IČO: 07668155 www.sossokolov.cz

2. 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 o prověření vyřízení této stížnosti. V žádosti uvede důvod, proč žádá o prověření vyřízení stížnosti.
3. Poskytovatel je povinen poskytnout Ministerstvu práce a sociálních věcí součinnost při prověřování vyřízení stížnosti.
4. Podání žádosti o prověření vyřízení stížnosti Ministerstvem práce a sociálních věcí nemá odkladný účinek na přijatá opatření poskytovatele.

Kontakty, na které se může stěžovatel obrátit:

Instituce	Kontakt
Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR	Na Poříčním právu 376/1, 128 00 Praha 2 E-mail: posta@mpsv.gov.cz ID datové schránky: sc9aavg Telefon: +420 950 191 111 Web: www.mpsv.cz
Město Sokolov – zřizovatel poskytovatele	Rokycanova 1929, 356 01 Sokolov E-mail: epodatelna@mu-sokolov.cz ID datové schránky: 6xmbrxu Telefon: 354 228 200
Krajský úřad Karlovarského kraje – Odbor sociálních věcí	Závodní 353/88, Dvory, 360 06 Karlovy Vary E-mail: epodatelna@kr-karlovarsky.cz ID datové schránky: siqbxt2 Telefon: 354 222 300
Kancelář veřejného ochránce práv a ochránce práv dětí	Údolní 39, 602 00 Brno E-mail: podatelna@ochrance.cz ID datové schránky: jz5adky Telefon: 542 542 888
Český helsinský výbor, z. s.	Opletalova 918/7, Nové Město, 110 00 Praha 1 E-mail: info@helcom.cz Web: www.helcom.cz

Článek 11

Analýza stížností a využití pro zvyšování kvality

1. Ředitelka organizace provede nejméně 1× ročně analýzu podaných stížností, jejich obsahu, oprávněnosti, opakujících se témat a přijatých opatření.
2. Se závěry analýzy jsou seznámeni vedoucí pracovníci na poradě vedení. Podle povahy zjištění jsou přijímána opatření ke zlepšení kvality poskytovaných sociálních služeb.
3. Stížnosti jsou využívány jako jeden ze zdrojů pro hodnocení kvality sociální služby, řízení rizik, vzdělávání zaměstnanců a úpravu vnitřních pravidel poskytovatele.
4. Stěžovateli nevzniká samotným prošetřením stížnosti právní nárok na hmotné plnění. Vyřízením stížnosti není dotčeno právo stěžovatele domáhat se ochrany svých práv jinou právní cestou.

Sociální služby Sokolov, příspěvková organizace

Komenského 113, 356 01 Sokolov
IČO: 07668155 www.sossokolov.cz

Článek 12

Závěrečná a zrušovací ustanovení

1. Tato organizační směrnice je závazná pro všechny zaměstnance poskytovatele a pro další osoby, které se podílejí na poskytování sociální služby v rozsahu své činnosti.
2. Nedílnou součástí této směrnice je Příloha č. 1 – Evidenční arch stížností a Příloha č. 2 – Zjednodušená pravidla pro podávání stížností pro klienty a další osoby.
3. Dnem účinnosti této směrnice se ruší dosavadní vnitřní pravidla poskytovatele pro podávání, evidenci a vyřizování stížností v rozsahu, ve kterém jsou s touto směrnicí v rozporu.
4. Tato organizační směrnice nabývá účinnosti dne 9.6.2026.

V Sokolově dne: 8.6.2026

.....
Bc. Iveta Leischová
ředitelka organizace

Příloha č. 1 EVIDENČNÍ ARCH STÍŽNOSTI

Pořadové číslo stížnosti:	
Datum doručení stížnosti:	
Způsob podání stížnosti:	
Stěžovatel / anonymní podání:	
Zasílací adresa nebo kontakt pro doručení výsledku prošetření stížnosti:	
Osoba, služba nebo úsek, kterého se stížnost týká:	
Předmět stížnosti:	
Bylo nutné přijmout okamžité ochranné opatření? Pokud ano, jaké:	
Datum předání stížnosti k vyřízení:	
Osoba pověřená prošetřením stížnosti:	
Zjištění při prošetření stížnosti:	
Závěr k oprávněnosti stížnosti: oprávněná / částečně oprávněná / nedůvodná:	
Přijatá opatření k nápravě a prevenci:	
Odpovědná osoba za splnění opatření a termín splnění:	
Byla prodloužena lhůta pro vyřízení? Pokud ano, datum a důvod informování stěžovatele:	
Datum ukončení prošetřování stížnosti:	
Datum a způsob informování stěžovatele o vyřízení stížnosti:	
Informace o nahlížení do dokumentace, pokud bylo požádáno:	

Sociální služby Sokolov, příspěvková organizace

Komenského 113, 356 01 Sokolov

IČO: 07668155 www.sossokolov.cz

Poznámka:	
Podpis ředitelky organizace:	

Příloha č. 2

ZJEDNODUŠENÁ PRAVIDLA PRO PODÁVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

Jak si mohu stěžovat?

Stížnost můžete podat, když nejste spokojeni s tím, jak je Vám poskytována sociální služba, jak s Vámi někdo jedná, nebo když máte pocit, že něco není v pořádku.

Za stížnost Vás nikdo nesmí trestat ani se k Vám chovat hůř.

Otázka	Odpověď
Kdo může podat stížnost?	Stížnost můžete podat Vy, Váš opatrovník, zákonný zástupce, podpůrce, osoba blízká, Vámi zmocněná osoba, člen domácnosti oprávněný k zastupování nebo zaměstnanec poskytovatele.
Jak mohu stížnost podat?	Ústně, písemně, e-mailem, telefonicky, do datové schránky, osobně, přes zástupce nebo anonymně do schránky označené „STÍŽNOSTI“.
Komu mohu stížnost říct?	Ředitelce, vedoucí služby nebo úseku, sociálnímu pracovníkovi, pracovníkovi v sociálních službách, zdravotnickému pracovníkovi nebo jinému zaměstnanci, kterému důvěřujete.
Kam mohu napsat?	Sociální služby Sokolov, p. o., Komenského 113, 356 01 Sokolov. E-mail: info@sossokolov.cz. Datová schránka: 8nsa7b5. Stížnost lze podat také do schránek označených nápisem „STÍŽNOSTI“, které jsou umístěny: a) v pobytovém zařízení „Čtyřka“, Sokolovská 1507, 356 01 Sokolov, v 1. NP budovy vedle vstupu do místnosti označené Lobby/retro místnost; b) na adrese Komenského 113, 356 01 Sokolov, ve 2. NP budovy u kanceláře č. 39.
Mohu si vzít někoho s sebou?	Ano. Můžete si zvolit člověka, kterému důvěřujete, aby Vám se stížností pomohl nebo Vás zastupoval.
Do kdy bude stížnost vyřízena?	Stížnost vyřídíme nejpozději do 30 dnů. Jen ve složitých případech může být lhůta prodloužena o dalších 30 dnů. O prodloužení Vás budeme informovat.
Jak se dozvím výsledek?	Výsledek Vám sdělíme písemně. Pokud je stížnost anonymní, výsledek vyvěsíme na nástěnku po dobu nejméně 30 dnů.
Co když nejsem spokojen/a s vyřízením?	Můžete požádat Ministerstvo práce a sociálních věcí o prověření vyřízení stížnosti, a to do 60 dnů ode dne, kdy dostanete informaci o vyřízení stížnosti nebo kdy měla být stížnost vyřízena.

Důležité kontakty mimo poskytovatele:

- Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR, Na Poříčním právu 376/1, 128 00 Praha 2, datová schránka: sc9aavg, telefon: +420 950 191 111.
- Město Sokolov, Rokycanova 1929, 356 01 Sokolov, e-mail: epodatelna@mu-sokolov.cz, datová schránka: 6xmbrxu, telefon: 354 228 200.
Krajský úřad Karlovarského kraje, Závodní 353/88, Dvory, 360 06 Karlovy Vary, e-mail: epodatelna@kr-karlovarsky.cz, datová schránka: siqbxt2, telefon: 354 222 300
- Kancelář veřejného ochránce práv a ochránce práv dětí, Údolní 39, 602 00 Brno, e-mail: podatelna@ochrance.cz, datová schránka: jz5adky, telefon: 542 542 888.
- Český helsinský výbor, z. s., Opletalova 918/7, 110 00 Praha 1, e-mail: info@helcom.cz.