

Zpráva o činnosti odboru inspekce sociálních služeb

za rok 2018

Obsah:

1. Charakteristika činnosti odboru inspekce sociálních služeb (24)	3
1. 1 Oddělení metodiky inspekce sociálních služeb a inspekce hl. město Praha a střední Čechy (241)	4
1. 2 Oddělení inspekce sociálních služeb jihozápadní Čechy (242)	5
1. 3 Oddělení inspekce sociálních služeb severovýchodní Čechy (243)	6
1. 4 Oddělení inspekce sociálních služeb Morava a Slezsko (244)	6
2. Statistické údaje odboru inspekce sociálních služeb za rok 2018	7
2. 1 Provádění inspekcí poskytování sociálních služeb v roce 2018	7
2. 1. 1 Počty provedených inspekce poskytování sociálních služeb dle druhu sociální služby	10
2. 1. 2 Počty provedených inspekce poskytování sociálních služeb dle rozsahu inspekce	11
2. 1. 3 Hodnocení výsledků inspekce poskytování sociálních služeb	14
2. 1. 3. 1 Naplňování požadavků povinností poskytovatele	15
2. 1. 3. 2 Naplňování požadavků standardů kvality poskytování sociálních služeb	16
2. 2 Proces vyřizování námitek	18
2. 3 Vedení správního řízení	20
2. 4 Agenda spolupráce s rozkladovou komisí	21
2. 5 Vyřizování stížností	22
2. 6 Spolupráce s ostatními orgány a institucemi	24
2. 6. 1 Předání podnětů a stížností od veřejnosti jinému orgánu a instituci	24
2. 7 Vypořádávání připomínek	25

1. Charakteristika činnosti Odboru inspekce sociálních služeb (24)

Podle Služebního předpisu státního tajemníka č. 6/2017 Organizační řád Ministerstva práce a sociálních věcí se Odbor inspekce sociálních služeb člení na oddělení metodiky inspekce sociálních služeb a inspekce hl. město Praha a střední Čechy; oddělení inspekce sociálních služeb jihozápadní Čechy; oddělení inspekce sociálních služeb severovýchodní Čechy a oddělení inspekce sociálních služeb Morava a Slezsko.

Odbor má přiděleno 51 služebních míst.

V roce 2018 odešlo 12 zaměstnanců, bylo přijato 11 zaměstnanců.

Do plného počtu zaměstnanců plánovaných a potřebných k výkonu služebních povinností v roce 2018 odboru přesto chybělo 17 činných zaměstnanců (tj. zaměstnanců účastných pracovního procesu). V rámci výběrových řízení, která proběhla na podzim roku 2018, nastoupí do týmu inspektorů sociálních služeb v únoru a v březnu 2019 5 zaměstnanců.

V tuto chvíli odboru chybí 9 zaměstnanců pro výkon předmětné agendy.

Na základě projednání výsledků auditu 14/2018/12 provedl odbor ukončení využívání Smlouvy o přizvání specializovaného odborníka do inspekčního týmu ve smyslu Doporučení č. 2 NZAZ S2 v souladu s právními předpisy ve spolupráci s personálním odborem a odborem pracovněprávní legislativy. Proces vypovídání Smlouvy o přizvání specializovaného odborníka do inspekčního týmu byl realizován podle doporučení právního odboru MPSV, tj. vypovědět smlouvu podle § 1999 odst. 1 zákona č. 89/2012 Sb., (občanský zákoník) s tím, že platnost ukončení smlouvy bude k 31.10.2018.

Formálně tedy došlo k ukončení ke dni 31. 10. 2018, v praxi bylo nutno přistoupit k tomuto kroku bezodkladně, tj. k 8. 6. 2018.

Inspekce poskytování sociálních služeb byly od 8. 6. 2018 prováděny pouze interními zaměstnanci MPSV. V souvislosti s tímto krokem bylo nutno přistoupit k úpravě plánu inspekcí poskytování sociálních služeb na období od 11. 6. 2018 do 31. 12. 2018 napříč celou republikou.

1. 1 Oddělení metodiky inspekce sociálních služeb a inspekce hl. město Praha a střední Čechy (241)

Oddělení metodiky inspekce sociálních služeb a inspekce hl. město Praha a střední Čechy tvoří metodik inspekcí sociálních služeb a zaměstnanci pobočky Praha a pobočky střední Čechy.

Hlavní náplní oddělení metodiky inspekce sociálních služeb jsou řídicí činnosti v oblasti výkonu agendy odboru inspekce sociálních služeb, zajištění koordinace a metodické činnosti v oblasti výkonu inspekce poskytování sociálních služeb odděleními, které v rámci odboru inspekce sociálních služeb zajišťují výkon inspekce poskytování sociálních služeb, zpracování rozpočtu odboru, a s tím související agendy kontroly a schvalování faktur smluvních specializovaných odborníků, kteří se účastní inspekcí poskytování sociálních služeb, zpracování vedených správních řízení v záležitostech přestupků podle zákona o sociálních službách a vedení agendy kontrol uhrazených pokut ve spolupráci s Celním úřadem pro hlavní město Prahu.

Oddělení současně poskytuje poskytovatelům sociálních služeb konzultační pomoc při naplňování povinností a standardů kvality daných zákonem o sociálních službách a vyhláškou, kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách.

Dále oddělení úzce spolupracuje s odborem sociálních služeb, sociální práce a sociálního bydlení při tvorbě legislativních návrhů a sumarizuje připomínky k návrhům právních předpisů a vnitřních předpisů ministerstva.

V neposlední řadě oddělení zajišťuje spolupráci odboru s organizačními útvary a dalšími subjekty a odborníky, například krajskými a obecními úřady, Veřejným ochráncem práv, Policií České republiky, Úřadem práce České republiky.

Hlavní náplní oddělení inspekce hl. město Praha a střední Čechy je vykonávání neohlášených inspekcí poskytování sociálních služeb podle zákona o sociálních službách u registrovaných poskytovatelů sociálních služeb buďto na základě předem připraveného plánu či flexibilně na základě přijatých podnětů a stížností a vykonávání následných ohlášených inspekcí poskytování sociálních služeb podle zákona o sociálních službách u registrovaných poskytovatelů sociálních služeb, určených ke kontrole plnění uložených opatření základní inspekcí, vedení správních řízení o přestupcích ustanovení zákona o sociálních službách, vytváření

podkladu pro dlouhodobý plán inspekcí a plán inspekcí na období příslušného kalendářního roku za příslušné oddělení, a následné zpracovávání půlročního/ročního vyhodnocení plánu inspekcí, včetně podkladů k příslušným analýzám činnosti za příslušné oddělení.

Dále oddělení v rámci své kompetence zajišťuje spolupráci s organizačními útvary a dalšími subjekty a odborníky, například krajskými a obecními úřady, Veřejným ochráncem práv, Policií České republiky, Úřadem práce České republiky.

1. 2. Oddělení inspekce sociálních služeb jihozápadní Čechy (242)

Oddělení inspekce sociálních služeb jihozápadní Čechy tvoří vedoucí oddělení (v roce 2018 čerpala rodičovskou dovolenou, v 2. pol. 2018 zastoupena ZVO 242) a zaměstnanci poboček Jihlava, Plzeň a České Budějovice.

Hlavní náplní oddělení inspekce sociálních služeb jihozápadní Čechy je vykonávání neohlášených inspekcí poskytování sociálních služeb podle zákona o sociálních službách u registrovaných poskytovatelů sociálních služeb buďto na základě předem připraveného plánu či flexibilně na základě přijatých podnětů a stížností a vykonávání následných ohlášených inspekcí poskytování sociálních služeb podle zákona o sociálních službách u registrovaných poskytovatelů sociálních služeb, určených ke kontrole plnění uložených opatření základní inspekcí, vedení správních řízení o přestupcích ustanovení zákona o sociálních službách, vytváření podkladu pro dlouhodobý plán inspekcí a plán inspekcí na období příslušného kalendářního roku za příslušné oddělení, a následné zpracovávání půlročního/ročního vyhodnocení plánu inspekcí, včetně podkladů k příslušným analýzám činnosti za příslušné oddělení.

Dále oddělení v rámci své kompetence zajišťuje spolupráci s organizačními útvary a dalšími subjekty a odborníky, například krajskými a obecními úřady, Veřejným ochráncem práv, Policií České republiky, Úřadem práce České republiky.

1. 3. Oddělení inspekce sociálních služeb severovýchodní Čechy (243)

Oddělení inspekce sociálních služeb severovýchodní Čechy tvoří vedoucí oddělení a zaměstnanci poboček Ústí nad Labem, Karlovy Vary, Liberec, Hradec Králové a Pardubice.

Hlavní náplní oddělení inspekce sociálních služeb severovýchodní Čechy je vykonávání neohlášených inspekcí poskytování sociálních služeb podle zákona o sociálních službách u registrovaných poskytovatelů sociálních služeb buďto na základě předem připraveného plánu či flexibilně na základě přijatých podnětů a stížností a vykonávání následných ohlášených inspekcí poskytování sociálních služeb podle zákona o sociálních službách u registrovaných poskytovatelů sociálních služeb, určených ke kontrole plnění uložených opatření základní inspekci, vedení správních řízení o přestupcích ustanovení zákona o sociálních službách, vytváření podkladu pro dlouhodobý plán inspekci a plán inspekci na období příslušného kalendářního roku za příslušné oddělení, a následné zpracovávání půlročního/ročního vyhodnocení plánu inspekci, včetně podkladů k příslušným analýzám činnosti za příslušné oddělení.

Dále oddělení v rámci své kompetence zajišťuje spolupráci s organizačními útvary a dalšími subjekty a odborníky, například krajskými a obecními úřady, Veřejným ochráncem práv, Policií České republiky, Úřadem práce České republiky.

1. 4. Oddělení inspekce sociálních služeb Morava a Slezsko (244)

Oddělení inspekce sociálních služeb Morava a Slezsko tvoří vedoucí oddělení a zaměstnanci poboček Olomouc, Ostrava, Brno a Zlín.

Hlavní náplní oddělení inspekce sociálních služeb Morava a Slezsko je vykonávání neohlášených inspekci poskytování sociálních služeb podle zákona o sociálních službách u registrovaných poskytovatelů sociálních služeb buďto na základě předem připraveného plánu či flexibilně na základě přijatých podnětů a stížností a vykonávání následných ohlášených inspekci poskytování sociálních

služeb podle zákona o sociálních službách u registrovaných poskytovatelů sociálních služeb, určených ke kontrole plnění uložených opatření základní inspekcí, vedení správních řízení o přestupcích ustanovení zákona o sociálních službách, vytváření podkladu pro dlouhodobý plán inspekcí a plán inspekcí na období příslušného kalendářního roku za příslušné oddělení, a následné zpracovávání půlročního/ročního vyhodnocení plánu inspekcí, včetně podkladů k příslušným analýzám činnosti za příslušné oddělení.

Dále oddělení v rámci své kompetence zajišťuje spolupráci s organizačními útvary a dalšími subjekty a odborníky, například krajskými a obecními úřady, Veřejným ochráncem práv, Policií České republiky, Úřadem práce České republiky.

2. Statistické údaje odboru inspekce sociálních služeb za rok 2018

2. 1 Provádění inspekcí poskytování sociálních služeb

Předmětem provádění inspekcí poskytování sociálních služeb je:

1/ Plnění povinností poskytovatelů sociálních služeb stanovených výčtem v § 88 a § 89 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o sociálních službách“), včetně posouzení zda smlouva o poskytnutí sociální služby obsahuje náležitosti smlouvy podle § 91 odst. 2 zákona o sociálních službách a zda je výše úhrady sjednána v rámci výše úhrady stanovené v § 73 až 77 zákona o sociálních službách.

2/ Kvalita poskytovaných sociálních služeb v přímé souvislosti s naplňováním standardů kvality poskytování sociálních služeb dle § 99 zákona o sociálních službách, kdy standardy kvality poskytování sociálních služeb definuje vyhláška č. 505/2006 Sb., která je prováděcím předpisem k zákonu o sociálních službách.

3/ Plnění povinnosti vést evidenci osob, které projeví vážně míněný nesouhlas s poskytnutím sociální služby podle § 91c zákona o sociálních službách.

Inspekce poskytování sociálních služeb probíhají jako neohlášené, což je nastavení je účinné, protože přímý vstup inspekčního týmu do reality poskytování sociální

služby bez předchozího ohlášení podá nezkreslený obraz o přímé práci s klienty sociální služby, profesionalitě způsobu poskytování sociální služby a hlavně o každodenním naplňování požadavků zákona o sociálních službách v oblasti kvality poskytování pomoci a podpory v oblastech základních činností, odpovídajících druhu sociální služby jednotlivým klientům sociální služby.

K rozhodnutí provádět neohlášené inspekce došlo souvislosti s reakcí na podněty veřejnosti a někdy i informací přímo od poskytovatele, kdy ohlášená inspekce dávala prostor pro tzv. „přípravu na inspektory“ a to jak v oblasti rychlého dopracování podkladů pro inspekci, proškolení zaměstnanců poskytovatele v tom, jak mají odpovídat a co smí a nesmí říkat, či „vylepšování“ a úklidu prostředí sociální služby a bohužel v neposlední řadě i ovlivňování postojů klientů sociální služby, včetně „předstírání“ kvality péče o klienty zvýšením osobní hygieny či péče pouze před příchodem inspektorů.

Vedoucí inspekčního týmu musí být státním zaměstnancem zařazeným k výkonu služby, **členy inspekčního týmu** mohou být další zaměstnanci MPSV a dále dle § 98 odst. 3 zákona o sociálních službách specializovaní odborníci, kteří do 8.6.2018 doplňovali inspekční tým ze 65%, tj. tvořili dvě třetiny běžného inspekčního týmu. Složení inspekčního týmu tak bylo v 92% tvořeno 1 státním zaměstnancem zařazeným k výkonu služby na pozici vedoucího inspekčního týmu a 2 specializovanými odborníky. Tato situace trvala již od roku 2016 z důvodu nedostatku státních zaměstnanců zařazených k výkonu služby na pozici inspektora sociálních služeb.

Vysoká potřeba velkého počtu specializovaných odborníků pro zajištění realizace inspekcí sociálních služeb sebou nesla i velkou finanční investici na jejich odměňování (350 Kč/hod, tj. nejvíce za 1 vykonanou inspekci 14 700 Kč).

Za období 27.4.2017 do 8.6.2018 bylo na jejich činnost vynaloženo 8 272 657 Kč.

Institut **přizvané osoby** nebyl v roce 2018 využíván, odbornost a případnou praktickou poradenskou činnost pro interní zaměstnance odboru v průběhu inspekce poskytování sociálních služeb zajišťovali v týmu přítomní specializovaní odborníci.

V roce 2018 bylo odborem provedeno **222 inspekci poskytování sociálních služeb**.

Počet provedených inspekci ve spolupráci se specializovanými odborníky do 8. 6. 2018: **136 inspekci**.

Počet provedených inspekci bez specializovaných odborníků od 8. 6. 2018: **86 inspekci**.

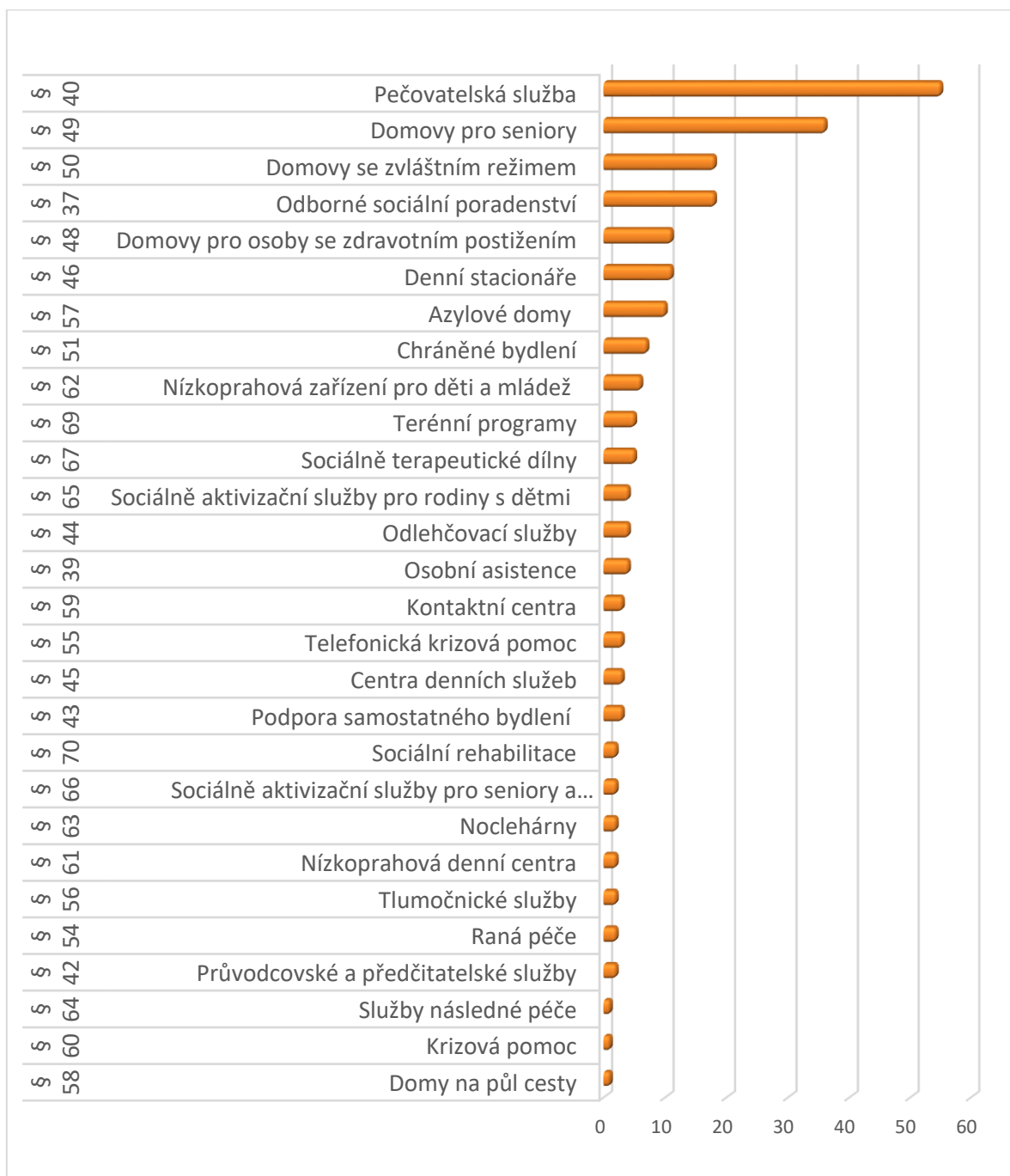
Počty provedených inspekci velmi úzce souvisí s počtem zaměstnanců jednotlivých poboček a samozřejmě i s ukončením činnosti specializovaných odborníků, kdy bylo nutno přehodnotit plán inspekci na 2. pol. roku 2018 a snížit počet naplánovaných inspekci.

Výběrová řízení kontinuálně probíhají, ovšem do výběrových řízení se hlásí osoby, které mají jinou odbornost (byť VŠ vzdělání), nemají praxi v sociálních službách ani povědomí o procesu jejich poskytování a z důvodu zachování vysoké úrovně prováděných inspekci poskytování sociálních služeb nelze přijmout osobu bez odpovídajícího vzdělání, odbornosti a požadovaných dovedností pro výkon pozice inspektora.

Název pobočky	Počet inspekci	Počet činných zaměstnanců
Jihlava	1	1
Liberec	9	2
České Budějovice	15	3
Hradec Králové	13	3
Brno	15	3
Olomouc	15	3
Plzeň	14	2
Praha a Střední Čechy	18	2
Zlín	19	2
Karlovy Vary	16	2
Pardubice	25	3
Ostrava	32	4
Ústí nad Labem	30	4

2. 1. 1 Počty provedených inspekcí poskytování sociálních služeb dle druhu

Počty inspekcí podle druhu sociální služby definované v zákoně o sociálních službách



Inspekce poskytování sociálních služeb za rok 2018 proběhla v největším počtu **u 55 poskytovatelů Pečovatelské služby.**

Další velmi zastoupenou skupinou jsou pobytové sociální služby typu **Domovy pro seniory – 36 inspekcí, Domovy se zvláštním režimem – 18 inspekcí, Domovy**

pro osoby se zdravotním postižením – 11 inspekci a v neposlední řadě i **Azylové domy – 10 inspekci**.

Vysoká čísla frekvence provádění inspekci poskytování sociálních služeb v uvedených sociálních službách jsou způsobena vysokým počtem podnětů a stížností, které přicházejí právě na tyto druhy sociálních služeb.

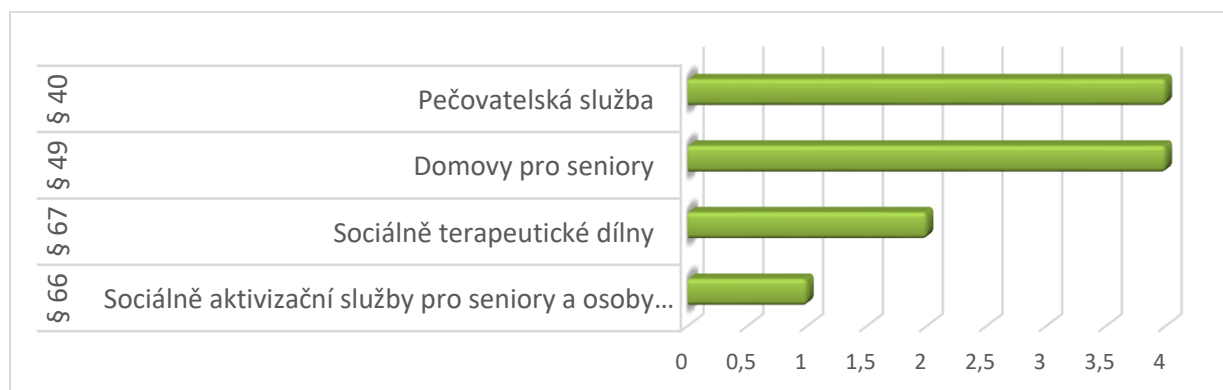
Vysoké číslo zastoupení v terénní ambulantní sociální službě **Odborné sociální poradenství – 18 inspekci** je dáno stanovením priority na rok 2018.

2. 1. 1 Počty provedených inspekci poskytování sociálních služeb dle rozsahu

Základní inspekce poskytování sociálních služeb v plném rozsahu

Inspekce prováděná **v plném rozsahu** je realizována v případech závažných podnětů, podezření na ohrožení zdraví a života klientů a dále v případech, kdy vedoucí inspekčního týmu vyhodnotí potřebu prošetřit dle daného druhu sociální služby i oblasti, které nejsou zahrnuty do základní inspekce.

V roce 2018 bylo provedeno **9 inspekci** poskytování sociálních služeb v plném rozsahu, kdy zaměstnanci pobočky vyhodnotily potřebu provedení inspekce v plném rozsahu v 3 případech vzhledem k závažnosti podnětu a v 6 případech vzhledem k potřebě zjištění i v oblastech mimo rozsah základní inspekce.

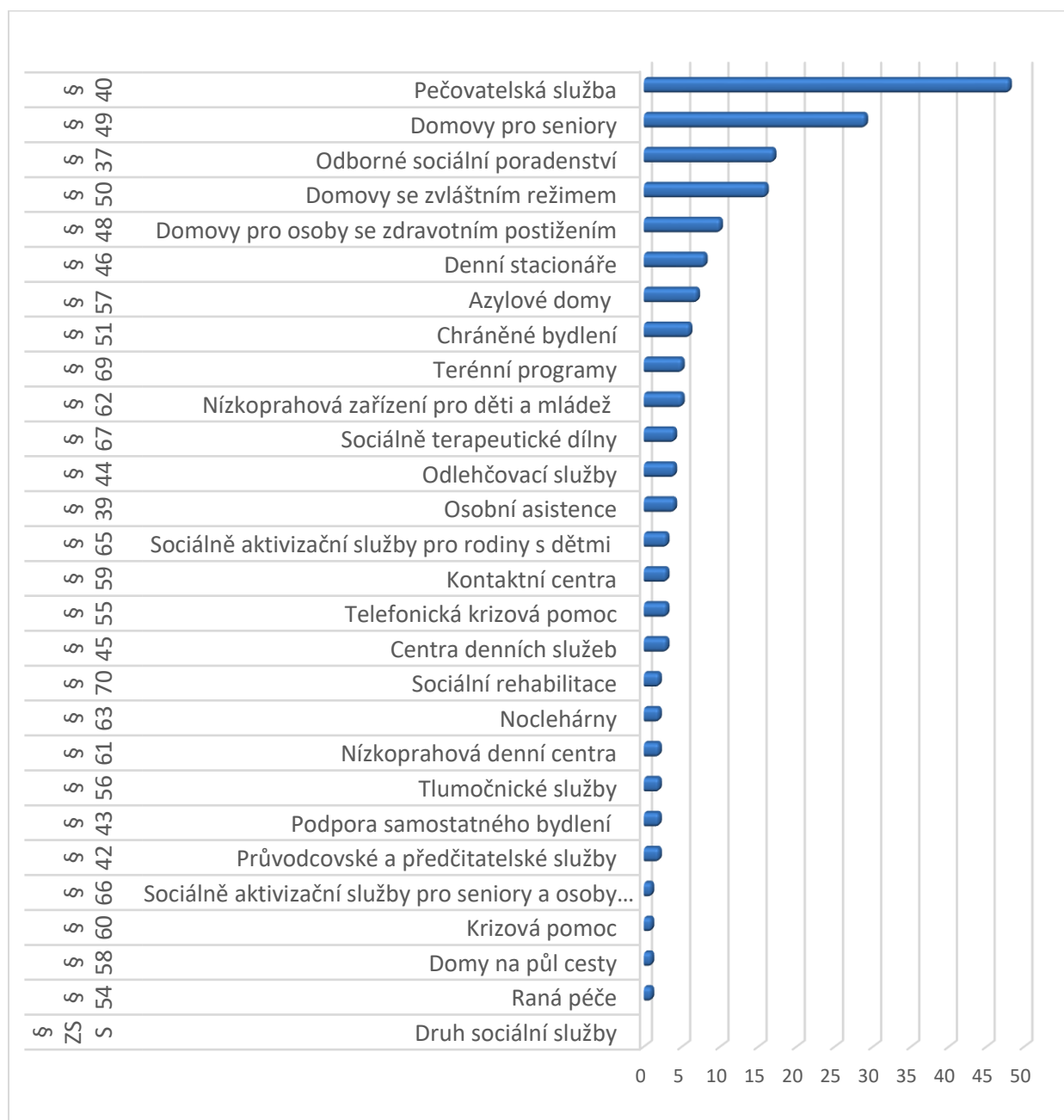


Počet inspektorů v týmu je v souladu s ustanovením § 98 odst. 2 zákona o sociálních službách – vždy byli přítomni 3 členové inspekčního týmu.

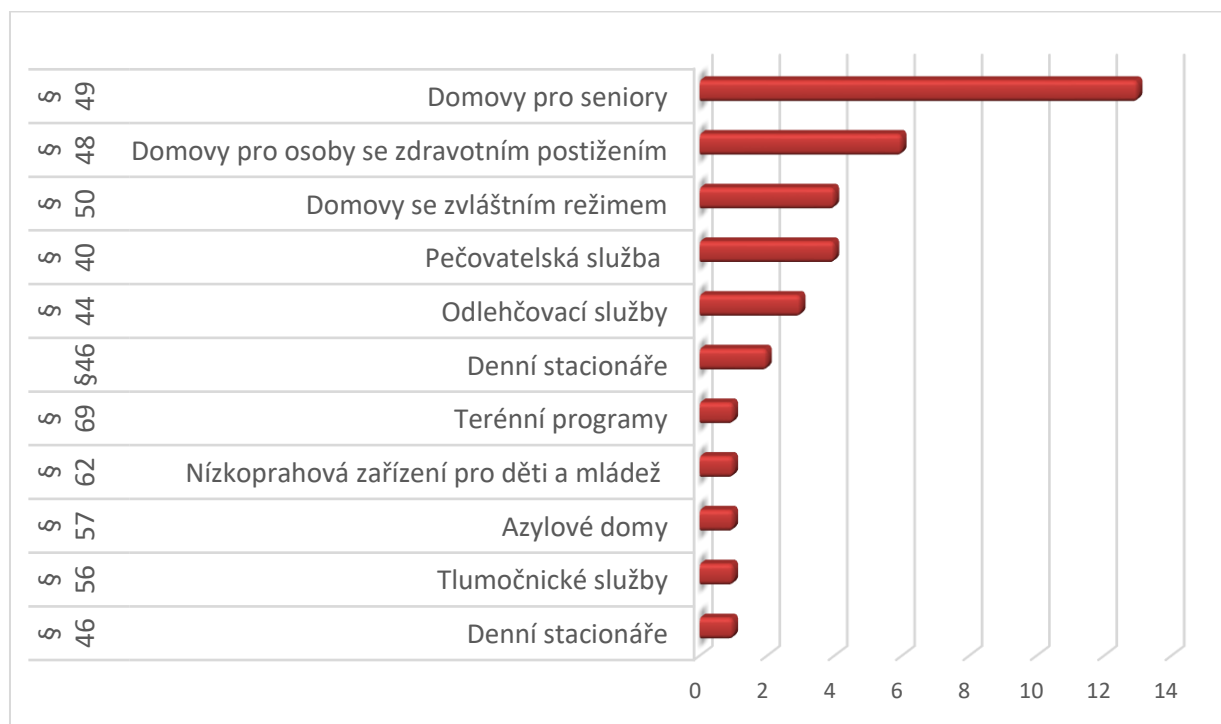
Základní inspekce poskytování sociálních služeb

Základním typem inspekce je inspekce se zúženým rozsahem předmětu kontroly (nazývaná pouze základní inspekce), tento rozsah určuje MPSV.

Místní šetření u základní inspekce trvá 2 - 3 dny v závislosti na rozsahu velikosti sociální služby, počtu členů inspekčního týmu a předpokládané náročnosti provedení místního šetření dle druhu sociální služby. Počet inspektorů v týmu je v souladu s ustanovením § 98 odst. 2 zákona o sociálních službách – běžný počet je: 3 členové inspekčního týmu.



V roce 2018 bylo provedeno **190 základních inspekcí** poskytování sociálních služeb, z toho **37 inspekcí** na základě podnětu/stížnosti.

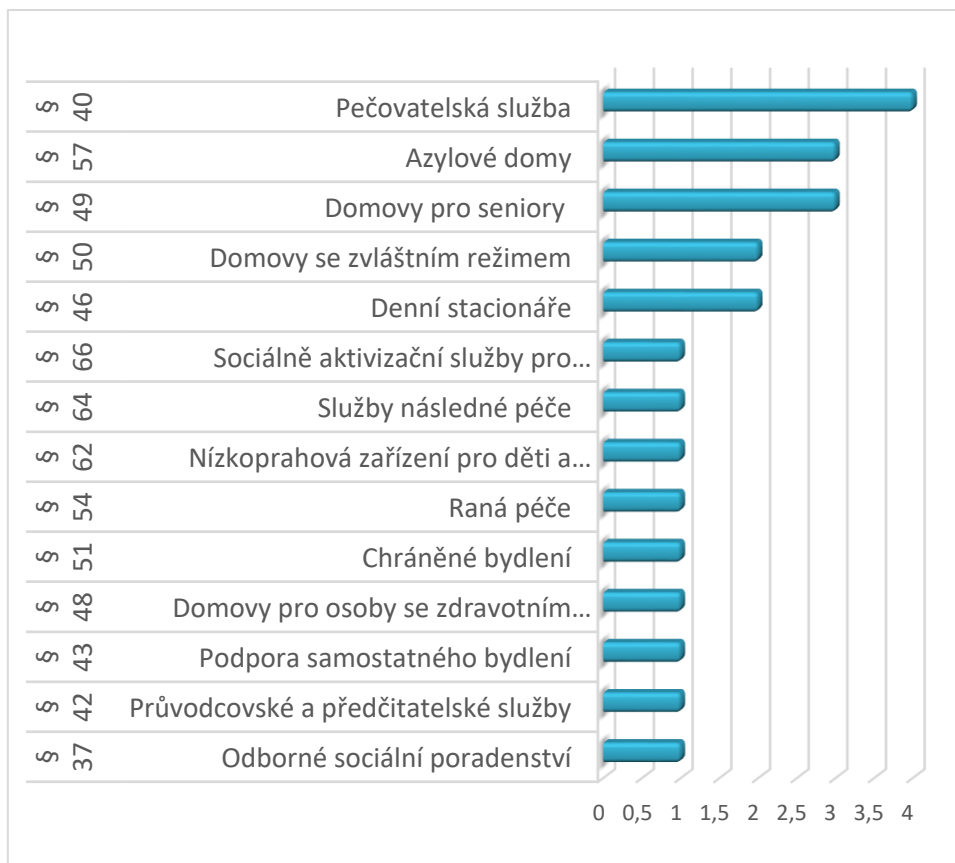


Následná inspekce poskytování sociálních služeb

Následná inspekce je **kontrolou plnění uložených opatření k odstranění nedostatků zjištěných při inspekci**. Je realizována u poskytovatelů sociálních služeb, kterým byla v rámci základní nebo při inspekci v plném rozsahu takováto opatření uložena.

V souladu s ustanovením § 98 odst. 5 zákona o sociálních službách je zahájena po podání písemné zprávy o plnění uložených opatření poskytovatelem kontrolnímu orgánu. Je realizovaná ohlášeně, poskytovateli zasíláme předem Oznámení o zahájení inspekce o poskytování sociálních služeb. Výsledkem inspekce je konstatování, zda poskytovatel splnil či nesplnil uložená opatření.

Místní šetření u následné inspekce trvá většinou 2 dny a počet inspektorů v týmu je v souladu s ustanovením § 98 odst. 2 zákona o sociálních službách – běžný počet je: 3 členové inspekčního týmu.



V roce 2018 bylo provedeno **23 následných inspekcí** poskytování sociálních služeb, z toho 2 inspekce na základě podnětu/stížnosti.

2. 1. 3 Hodnocení vykonaných inspekcí poskytování sociálních služeb

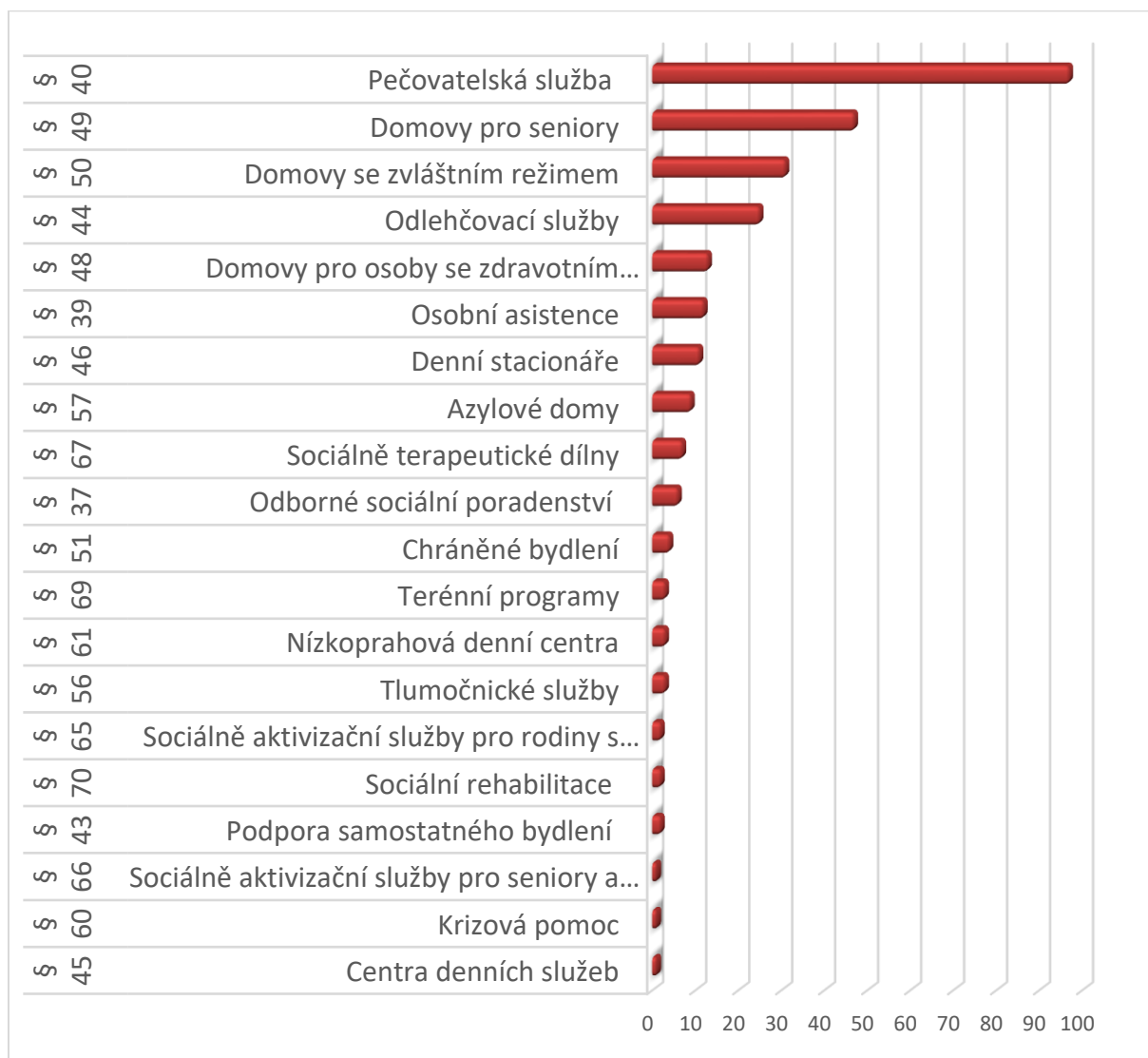
Z celkového počtu 222 provedených inspekcí poskytování sociálních služeb 12 inspekcí ještě není procesně ukončeno.

V případě provedení **127 inspekcí** poskytování sociálních služeb nebylo zjištěno žádné porušení povinností poskytovatele sociálních služeb.

V případě provedení **69 inspekcí** poskytování sociálních služeb nebylo uloženo žádné opatření k odstranění nedostatků zjištěných při inspekci, tj. nebyla porušena povinnost poskytovatele a byla naplněna všechna ustanovení inspektovaných kritérií standardů kvality poskytování sociálních služeb.

2. 1. 3. 1 Naplňování požadavků povinností poskytovatele

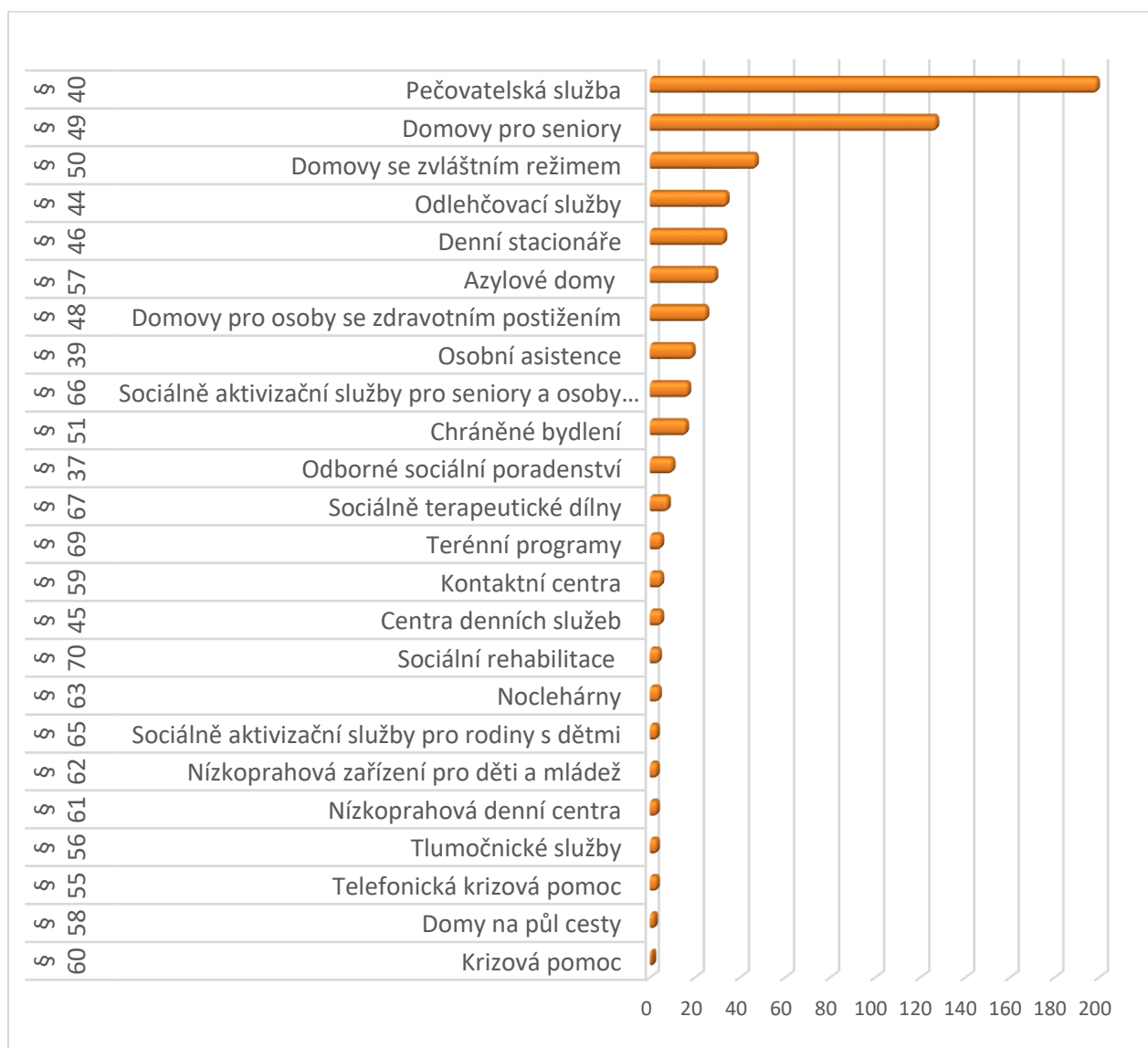
Graf zobrazuje **93 jednotlivých druhů sociální služby**, u kterých byla provedena inspekce poskytování sociálních služeb a bylo u nich zjištěno alespoň jedno porušení povinností z celkového počtu **280 nesplněných povinností** poskytovatele dle § 88 zákona o sociálních službách.



Nejčastější nedostatky se stále objevují v nastavení a realizaci procesu individuálního plánování, vedení záznamů o průběhu poskytování sociální služby jednotlivým klientům a vedení záznamů o hodnocení průběhu poskytování sociální služby jednotlivým klientům, tj. plnění povinností dle § 88 písm. f), nedodržování náležitostí smlouvy o poskytování sociální služby, tj. plnění povinností dle § 91 odst. 2 a stanovení výše úhrady dle § 73 – 77.

2. 1. 3. 2 Naplňování požadavků standardů kvality poskytování sociálních služeb

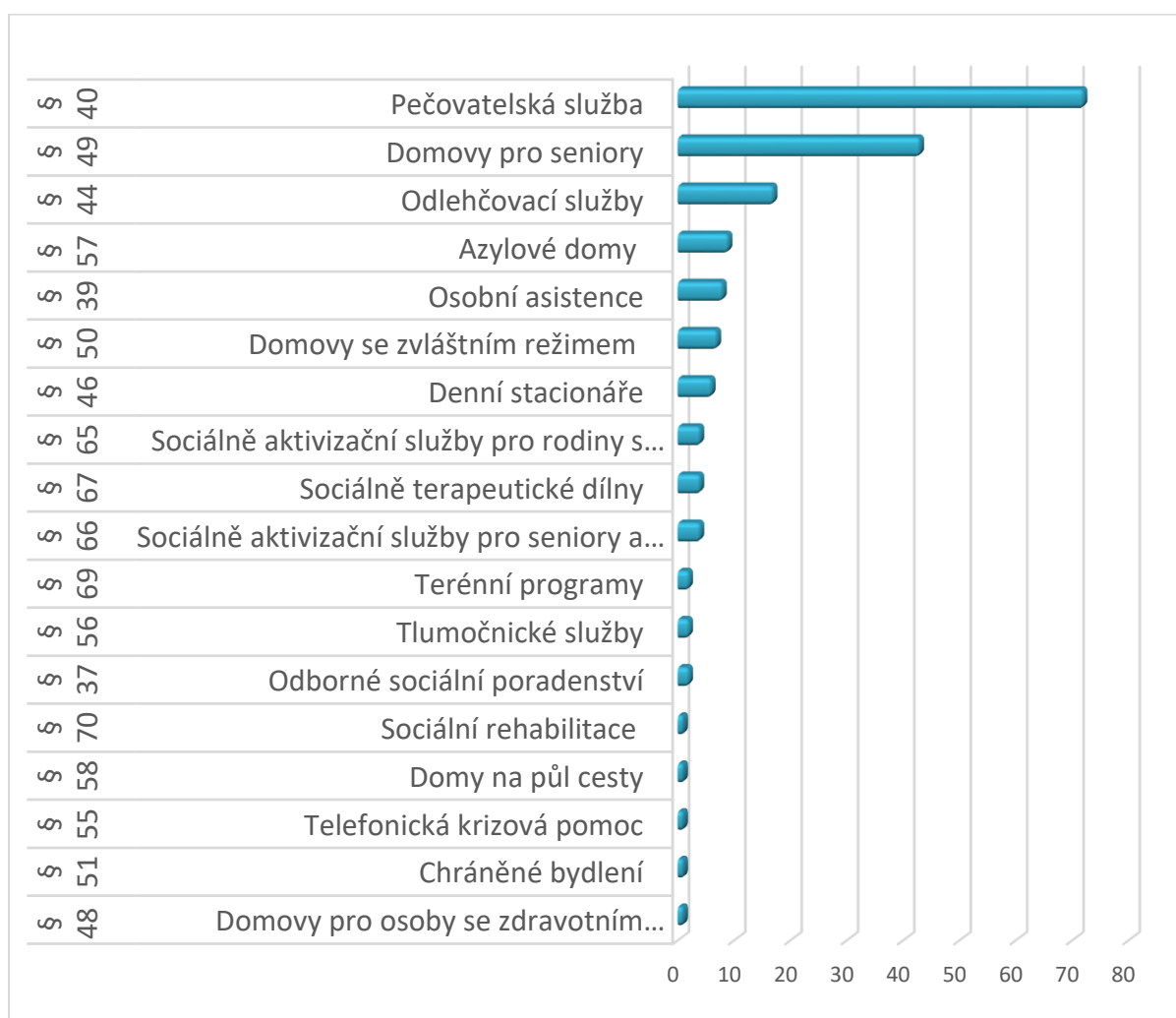
Graf zobrazuje **139 jednotlivých druhů sociální služby**, u které byla provedena inspekce poskytování sociálních služeb a bylo u nich zjištěno naplňování požadavků standardů kvality pouze v hodnocení **1 bod – tj. částečně naplňuje u 605 kritérií standardů kvality**.



V roce 2018 byly nejčastěji identifikovány nedostatky hodnocené 1 bodem v oblasti individuálního plánování, tj. kritérium 5b), 5c), naplňování požadavků v oblasti nastavení cílů a způsobu poskytování sociální služby, tj. kritérium 1 a), dodržování základních lidských práv, tj. kritérium 2a) a 2b), v oblasti jednání se zájemcem, tj. kritérium 3b) a s tím související postup uzavírání smlouvy o poskytování sociální

služby, tj. kritérium 4a), 4b) a v oblasti nastavení pravidel pro poskytování sociální služby, tj. kritérium 1c).

Graf zobrazuje **57 jednotlivých druhů sociální služby**, u které byla provedena inspekce poskytování sociálních služeb a bylo u nich zjištěno nenaplnění požadavků standardů kvality pouze v hodnocení **0 bod – tj. nenaplnuje u 185 kritérií standardů kvality**.

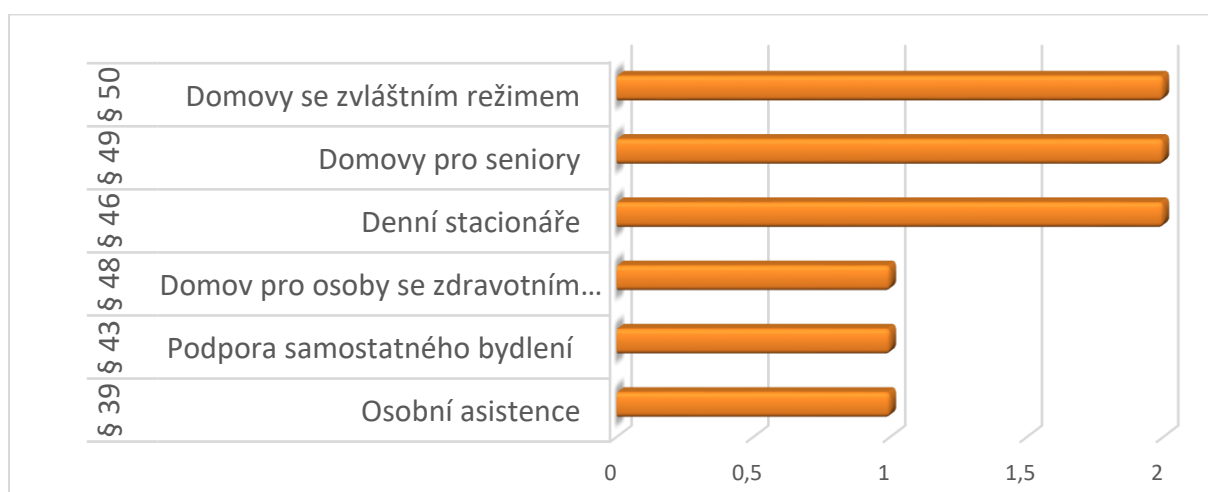


V roce 2018 byly nejčastěji identifikovány nedostatky hodnocené 0 bodů v oblasti individuálního plánování, tj. kritérium 5 a), 5b), 5c), naplnění požadavků hodnocení průběhu poskytování sociální služby v návaznosti na tzv. veřejný závazek sociální služby, tj. kritérium 15 a) a dodržování základních lidských práv, tj. kritérium 2a) a 2b).

2. 2 Proces vyřizování námitek

Za rok 2018 bylo odborem celkově procesováno a vydáno **9 Vyřízení námitek**, které podal v zákonné lhůtě 15 dní poskytovatel vůči zjištěním, které byly uvedeny v Protokolu o inspekci poskytování sociálních služeb.

Graf uvádí počty podaných a vyřízených námitek v závislosti na druhu sociální služby.



Proces vyřizování námitek je veden ve dvou liniích:

V 1. linii dochází k vypořádání námitek vedoucím inspekčního týmu ve lhůtě 7 dní od podání poskytovatelem v případě, kdy sám vedoucím inspekčního týmu vyhoví námitkám v plném rozsahu. V roce 2018 tento případ nenastal.

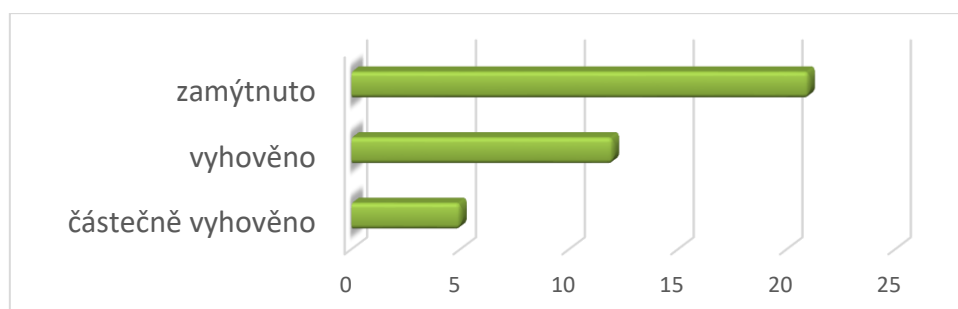
V 2. linii, v případě, kdy vedoucí inspekčního týmu sám námitkám v plném rozsahu nevyhoví, zpracovává podklady k vypořádání námitek vedoucí inspekčního týmu ve spolupráci s vedoucí oddělení a dochází jejich k následnému postoupení ředitelce odboru ke konečnému vydání Vyřízení námitek. V roce 2018 tento případ nastal v **9 procesech**.

Vyřízení námitek musí obsahovat vyjádření ke všem bodům podání, včetně vyjádření, zdali se jedná či nejedná o námitky. V případě námitek se rozhoduje, zda se námitce vyhovuje plně, nebo částečně, anebo zda se námitka zamítá. Zdůvodnění musí být uvedeno u každé jednotlivé námitky. Pokud se námitce vyhovuje, musí být

současně uvedeno, jak se tím mění Protokol o inspekci. Protokol o inspekci je platný ve znění Vyřízení námitek.

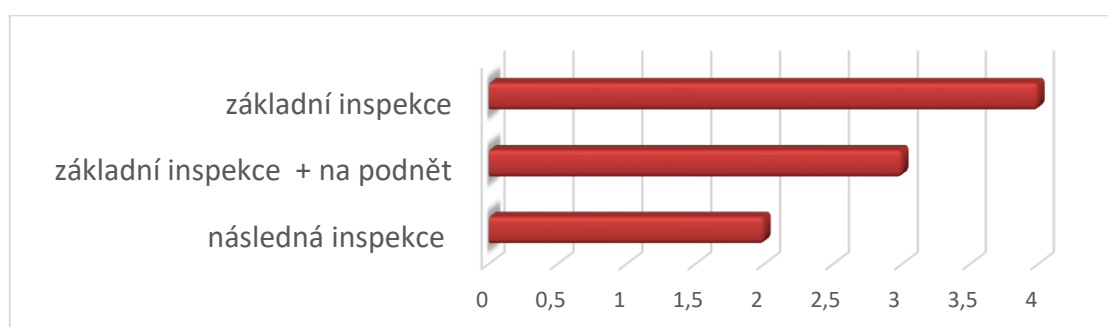
V roce 2018 bylo vyřízeno celkově 38 jednotlivých námitek podaných poskytovatelem.

Z toho **21 bylo zamítnuto** v plném rozsahu, **5 bylo vyhověno částečně** a **12 bylo plně vyhověno**.



Z uvedených 9 procesů podání námitek poskytovatelem sociální služby v roce 2018 bylo podáno:

- 7 procesů podání námitek na základní inspekci poskytování sociálních služeb, z toho na 3 inspekce, které byly provedeny na podnět.
- 2 procesů podání námitek na následnou inspekci poskytování sociálních služeb



Proti Vyřízení námitek není opravný prostředek přípustný. Vyřízení námitek se přikládá k originálu Protokolu o inspekci a inspekce je tím ukončena. V roce 2018 nepodal žádný poskytovatel proti vyřízení námitek žalobu.

2. 3 Vedení správního řízení

V roce 2018 bylo zahájeno celkem **74 správních řízení** s poskytovateli sociálních služeb, z čehož pro 70 správních řízení bylo též v roce 2018 vydáno rozhodnutí. V lednu 2019 budou vydána 4 rozhodnutí ve správním řízení s termínem zahájení v roce 2018. Z uvedeného celkového počtu vedených správních řízení bylo **66 správních řízení** kompletně ukončeno.

V roce 2018 na základě zjištění uvedených v Protokolu o inspekci poskytování sociálních služeb z roku 2017 zahájeno v případě **31 inspekci**, kdy se poskytovatel se dopustil přestupku dle § 107 odst. 2, což má za následek zahájení správního řízení.

V roce 2018 na základě zjištění uvedených v Protokolu o inspekci poskytování sociálních služeb z roku 2018 bylo zahájeno správní řízení v případě **43 inspekci**, kdy se poskytovatel se dopustil přestupku dle § 107 odst. 2, což má za následek zahájení správního řízení. Z uvedeného počtu bylo již **41 správních řízení** zahájeno v roce 2018 a **2 správní řízení** budou zahájena v roce 2019.

Správní řízení bylo zahájeno v případě zjištění z **61 základních inspekci** poskytování sociálních služeb a v případě zjištění z **13 následných inspekci** poskytování sociálních služeb.

Celková výše pokuty, která byla za přestupky poskytovatelům sociálních služeb uložena, činí za rok 2018 **717 000 Kč**.

K lednu 2019 bylo z celkové výše pokuty **uhrazeno 357 500 Kč**.

Neuhrazeno je 267 000 Kč, což představuje pokuty z **6 správních řízení zahájených v roce 2018**, které v roce 2019 zpracovává rozkladová komise. (Z toho 200 000 Kč představuje 1 správní řízení, 67 000 Kč dalších 5 správních řízení).

Neuhrazeno je 20 000 Kč, což představuje pokutu z **1 správního řízení**, které zpracovává právní oddělení vzhledem k soudní žalobě.

Není informace o tom, zda je uhrázeno 72 500 Kč, což představuje pokuty z **14 správních řízení**, kterou poptáváme u Celního úřadu.

2. 4 Agenda spolupráce s rozkladovou komisí (RK)

S vedením správního řízení velmi úzce souvisí agenda spolupráce s rozkladovou komisí.

Cílem šetření v procesu realizace inspekce poskytování sociálních služeb a popisu zjištění v Protokolu o inspekci poskytování sociálních služeb je takové odůvodnění, zajištění vypovídajícího množství podkladů a následný vypovídající popis včetně odůvodněné argumentace zjištěných nedostatků tak, aby nebyl vytvořen prostor pro úvahy o možnosti poskytovatele rozporovat výsledek procesu správního řízení, tj. Rozhodnutí a výši uložené pokuty, prostřednictvím podání Rozkladu proti Rozhodnutí ve správním řízení.

Odbor v roce 2018 ukončil vydáním Rozhodnutí **70 správních řízení** a z toho **8 správních spisů** bylo postoupeno rozkladové komisi.

V roce 2018 byly rozkladovou komisí vráceny k novému prošetření **4 správní spisy**. U 1 správního řízení bylo znovu vydáno rozhodnutí a poskytovatel nepodal rozklad, 3 správní řízení byla usnesením ŘO24 zastavena pro pominutí preventivní funkce ukládané pokuty.

V roce 2018 bylo vráceno po vydání rozhodnutí RK **6 správních spisů** z roku 2017 a rozhodnutím RK bylo rozhodnutí ve správním řízení potvrzeno.

V roce 2018 byly vráceny po vydání rozhodnutí rozkladové komise **3 správní spisy** z roku 2017 a správní řízení bylo rozhodnutím RK zastaveno.

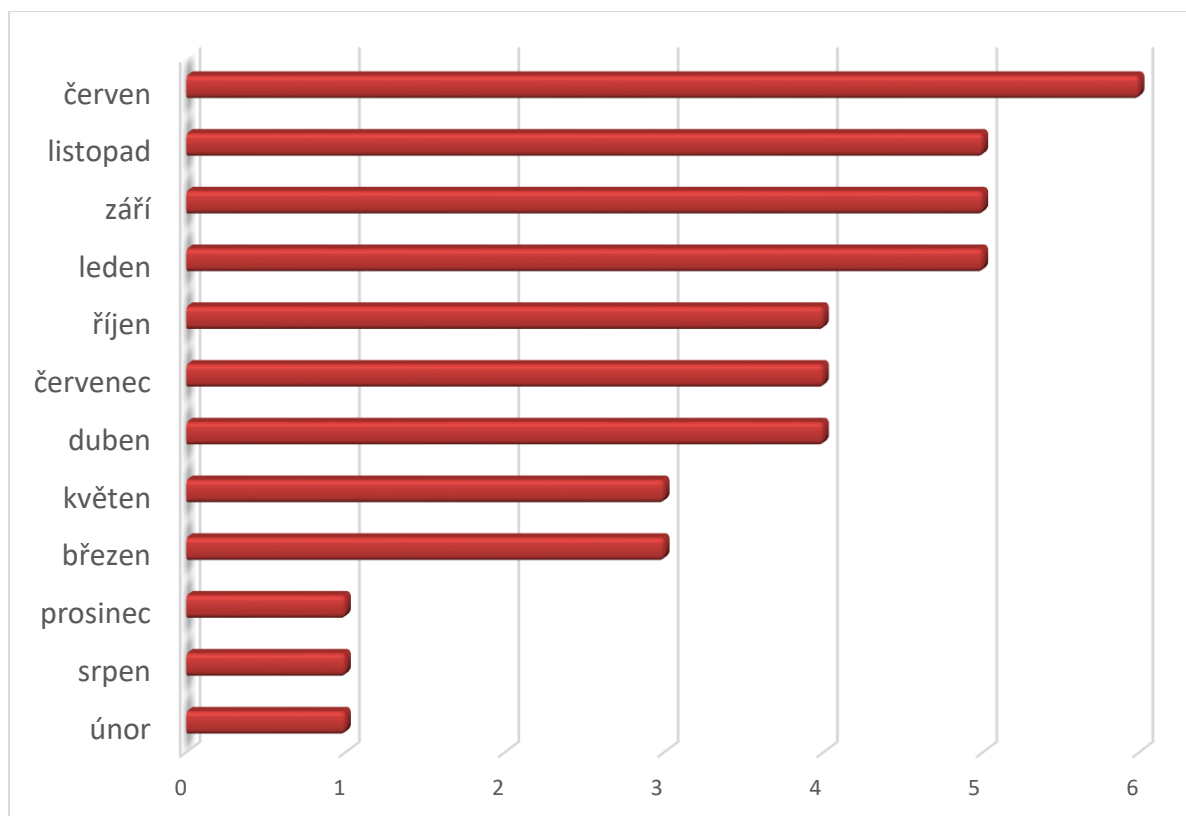
V roce 2018 byl vrácen po vydání rozhodnutí rozkladové komise **1 správní spis** z roku 2016 a správní řízení bylo rozhodnutím RK zastaveno.

K 31.12.2018 prošetřuje RK **4 správní spisy** (1 z roku 2017 a 3 z roku 2018).

1 správní spis je v současné době postoupen právnímu oddělení vzhledem k tomu, že účastník řízení – poskytovatel **podal žalobu k soudu**.

2. 5 Vyřizování stížností

V roce 2018 bylo odborem vyřizováno **71 podnětů**, stížností a podání. Z toho **42** došlých v roce 2018 a **29** došlých v roce 2017 a ukončovaných v roce 2018.



Největší množství podnětů došlo v měsíci červenu 2018, tj. 6 podání.

V roce 2018 bylo z celkového počtu **222** provedených inspekcí realizováno **42 inspekce na základě podnětu**, stížnosti nebo podání občanů, instituce či jiného orgánu. Z toho bylo provedeno **37 základních inspekce** poskytování sociálních služeb na základě stížnosti, **3 základní inspekce** poskytování sociálních služeb **v plném rozsahu** a **2 následné inspekce** poskytování sociálních služeb, v průběhu kterých byly stížnosti šetřeny.

8 podnětů bylo postoupeno jiným orgánům a institucím z důvodů věcné příslušnosti.

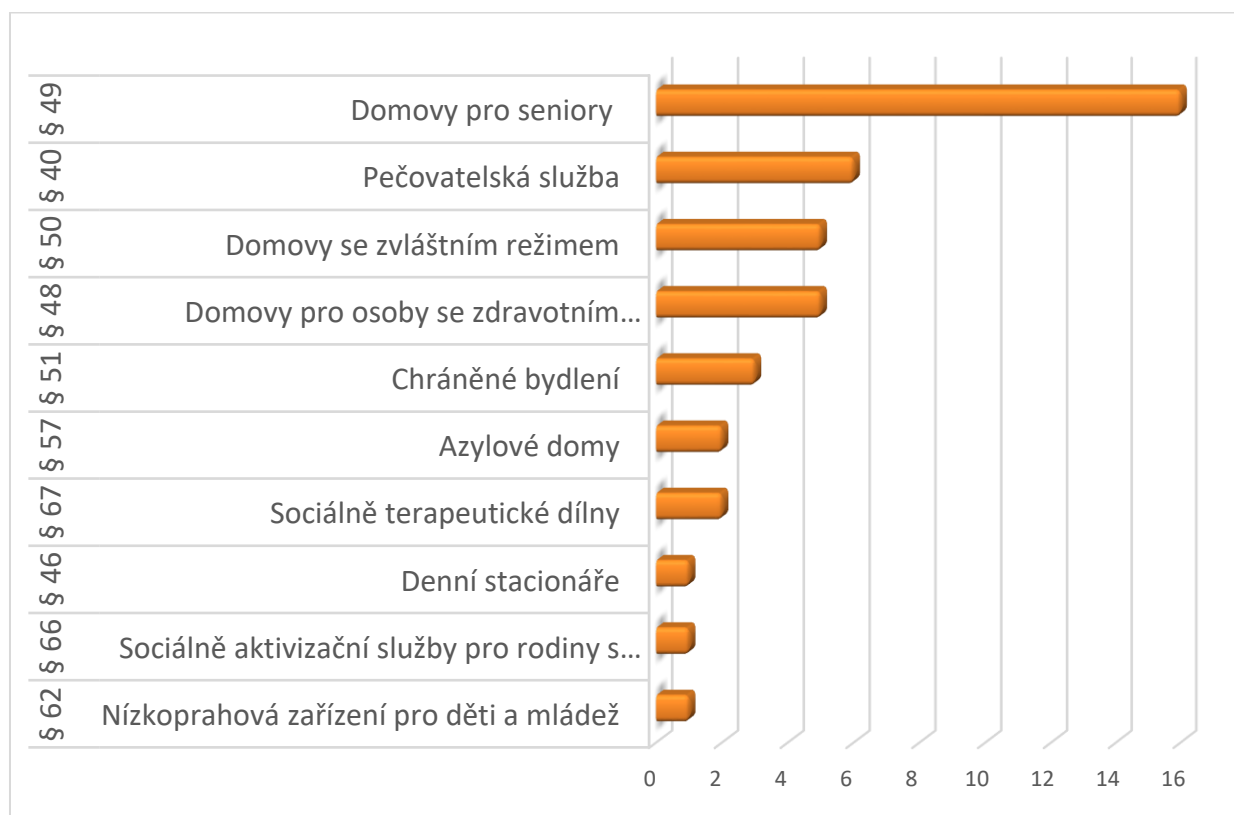
29 podnětů bylo procesováno z roku 2017, kdy bylo po ukončení inspekce poskytování sociálních služeb odpovězeno stěžovateli, přičemž první odpověď

s informací o přijetí podnětu a sdělením, že na základě podnětu bude provedena inspekce poskytování sociálních služeb odchází stěžovateli ve stanovené lhůtě 30 dnů.

4 podněty byly vyřízeny odpovědí stěžovateli na základě zjištění aktuálně proběhlé inspekce poskytování sociálních služeb a ze zjištění uvedených v Protokolu o inspekci poskytování sociálních služeb šlo plně vytěžit odpověď pro stěžovatele.

V roce 2018 nejvíce podání obdržel odbor od **rodinných příslušníků a osob blízkých – 21, klientů sociálních služeb – 7, z jiného orgánu - 10** a v neposlední řadě i samotných **zaměstnanců sociálních služeb – 3.**

V roce 2018 došlo nejvíce podnětů a stížností na průběh poskytování sociálních služeb **Domovy pro seniory – 16, Pečovatelskou službu – 6, Domovy se zvláštním režimem – 5, Domovy pro osoby se zdravotním postižením – 5 a Chráněné bydlení – 3.**



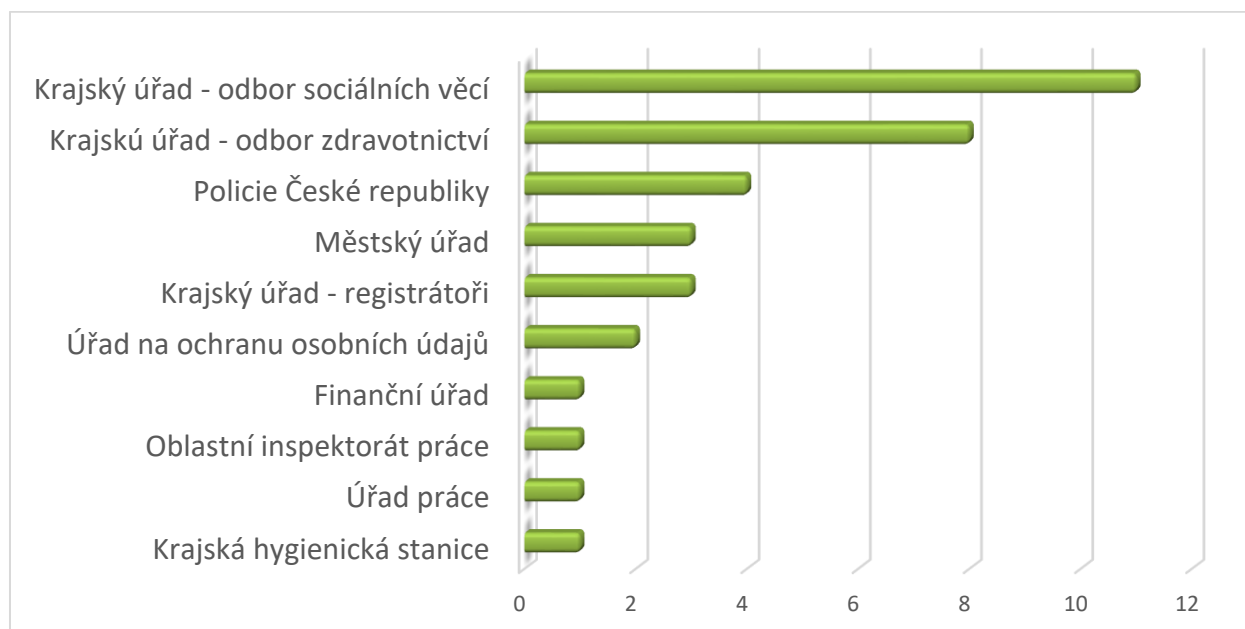
2. 6 Spolupráce s ostatními orgány a institucemi

Ke spolupráci dochází nejen níže uvedeným předáváním podnětů a stížností, ale také vzájemným setkáváním se, kdy v rámci plnění služebních úkolů se zástupci odboru účastní schůzek, jednání, setkání, seminářů a konferencí, které se zabývají problematikou procesu inspekcí sociálních služeb. Na těchto akcích poskytují obecné informace z oblasti přípravy poskytovatelů na inspekci sociálních služeb, která je v dnešní době velmi žádaným a probíraným tématem.

2. 6. 1 Předání podnětů a stížností jinému orgánu a instituci

V roce 2018 bylo i nadále pokračováno v praxi předávání podnětů a stížností k vyřízení jinému orgánu nebo instituci na základě obsahu zaslání podnětu veřejností nebo na základě nedostatků zjištěných při inspekci poskytování sociálních služeb, které nespádají do předmětu inspekce a ani do kompetence agendy odboru.

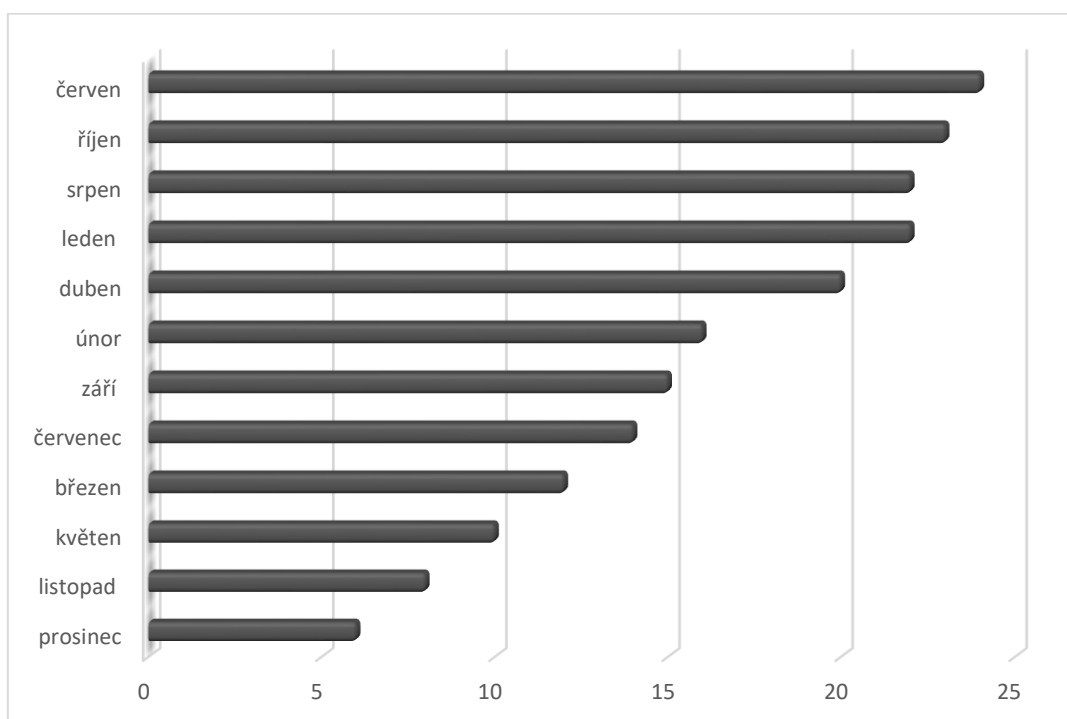
V roce 2018 bylo předáno **35 podnětů**.



2. 7 Vypořádávání připomínek

V průběhu celého roku odbor vypořádal připomínky, které byly odboru zasílány v rámci vnitřního připomínkového řízení.

Celkově bylo vypořádáno **192** zaslaných materiálů, tj. odbor vypořádal průměrně 1 připomínku za 1 pracovní den.



V Praze ke dni: **23. 1. 2019**
Vypracoval: **Odbor 24**