

# **Zpráva o činnosti odboru inspekce sociálních služeb**

**za rok 2021**

## Obsah:

1. Charakteristika činnosti odboru inspekce sociálních služeb (24)	3
1. 1 Omezení činnosti v návaznosti na epidemii COVID-19	5
1. 2 Změny odboru inspekce sociálních služeb v návaznosti na změnu organizační struktury MPSV	8
2. Statistické údaje odboru inspekce sociálních služeb za rok 2021	9
2. 1 Provádění inspekcí poskytování sociálních služeb	9
2. 1. 1 Počty provedených inspekcí poskytování sociálních služeb dle druhu sociální služby	11
2. 1. 2 Počty provedených inspekcí poskytování sociálních služeb dle rozsahu inspekce	12
2. 1. 3 Hodnocení výsledků inspekce poskytování sociálních služeb	13
2. 1. 3. 1 Naplňování požadavků povinností poskytovatele	14
2. 1. 3. 2 Naplňování požadavků standardů kvality poskytování sociálních služeb	15
2. 2 Proces vyřizování námitek	17
2. 3 Vedení správního řízení	18
2. 4 Agenda spolupráce s rozkladovou komisí	18
2. 5 Vyřizování stížností	19
2. 6 Výkon úkonů předcházejících kontrole	22
2. 7 Spolupráce s ostatními orgány a institucemi	24
2. 7. 1 Předání podnětů a stížností od veřejnosti jinému orgánu a instituci	24

## **1. Charakteristika činnosti odboru inspekce sociálních služeb (24)**

V roce 2021 byl výkon inspekce opět rozdělen na několik období:

Období od 01.01. do 30.04.2021, kdy byl stále omezen výkon inspekci sociálních služeb v souvislosti s vyhlášením nouzového stavu spojeného se šířením onemocnění COVID-19 způsobeného virem SARS-CoV-19.

Období od 01.05. do 30.09.2021, kdy se postupně a s nastavenými omezeními s ohledem na hygienicko-epidemiologická opatření spojená s výskytem onemocnění COVID-19 v sociálních službách realizovaly inspekce poskytování sociálních služeb převážně v terénních a ambulantních druzích sociálních služeb.

Období od 01.10. do 31.12.2021, kdy byl nastaven režim provádění inspekci za maximálního dodržení všech aktuálních hygienicko-epidemiologických opatření spojených s celospolečenským výskytem onemocnění COVID-19.

Inspekce poskytování sociálních služeb stále probíhaly jako neohlášené, protože přímý vstup inspekčního týmu do reality poskytování sociální služby bez předchozího ohlášení podá nezkraslený obraz o přímé práci s klienty sociální služby, profesionalitě způsobu poskytování sociální služby a hlavně o každodenním naplňování požadavků zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o sociálních službách“) v oblasti kvality poskytování pomoci a podpory v základních činnostech, odpovídajících druhu sociální služby jejím jednotlivým klientům.

Všichni zaměstnanci odboru inspekce přistoupili k situaci týkající se boje s onemocněním COVID-19 s vysokou mírou společenské odpovědnosti a 98,5% zaměstnanců odboru je plně očkované.

### **Personální obsazení**

Odbor inspekce sociálních služeb měl přiděleno 63 služebních míst a současně měl vizi, že díky tomuto navýšení bude možno posílit počty inspektorů na jednotlivých krajských pobočkách a tím i navýšit počty prováděných inspekci poskytování

sociálních služeb.

### **Odbor inspekce sociálních služeb – 24**

sekretariát	2
oddělení metodiky inspekce sociálních služeb a inspekce hl. město Praha a střední Čechy (241)	13
oddělení inspekce sociálních služeb jihozápadní Čechy (242)	12
oddělení inspekce sociálních služeb severovýchodní Čechy (243)	20
oddělení inspekce sociálních služeb Morava a Slezsko (244)	16
<b>Odbor 24 celkem</b>	<b>63</b>

Výběrová řízení i v roce 2021 probíhala, byť ve velmi omezeném počtu. Do výběrových řízení se hlásili ve většině případů uchazeči, kteří neměli odpovídající vzdělání, znalosti a dovednosti nezbytné pro kvalitní výkon pozice inspektora.

- Do výběrového řízení provedeného v únoru 2021 se přihlásilo 5 uchazečů, z nichž se 2 před termínem jednání odhlásili. Nikdo nebyl vybrán.
- Do výběrového řízení provedeného v červnu 2021 se přihlásilo 18 uchazečů, z nichž byli vybráni 4 noví kolegové. Pouze 2 z nich jsou v současné době stále zaměstnání na pozici inspektora sociálních služeb.

Stav počtu služebních míst odboru byl v roce 2021 následující:

63 systemizovaných míst

- z toho 5 zaměstnankyň čerpajících rodičovskou dovolenou
- z toho 3 zaměstnanci v dlouhodobé pracovní neschopnosti
- z toho 14 neobsazených služebních míst.

I přes navýšení počtu systemizovaných míst bylo reálně k 31. 12. 2021 k dispozici **pro výkon inspekční činnosti 41 inspektorů sociálních služeb.**

### **Institut přizvané osoby**

I nadále stále kontinuálně platí, že případně, kdy je to třeba v zájmu dosažení účelu inspekce, mohou být v souladu s § 98 odst. 3 zákona o sociálních službách v zájmu odborného posouzení věci přizváni k účasti na inspekci specializovaní odborníci. Role těchto přizvaných osob, tj. specializovaných odborníků, spočívá v poskytnutí odborného názoru nebo pomoci v rámci zajištění maximální kvality posouzení inspekčnímu týmu zaměstnanců MPSV vedoucích inspekci, a to v úzce

specializované oblasti jejich odbornosti (překladatel, znalec, uznávaný odborník, tlumočník apod.)

V roce 2021 nenastal důvod k využití institutu přizvané osoby.

## **1.1 Omezení činnosti v návaznosti na epidemii COVID-19**

**Odbor inspekce sociálních služeb** prováděl v době omezení výkonu inspekci veškeré činnosti, tj. prováděl řídicí činnosti v oblasti výkonu agendy odboru inspekce sociálních služeb, zpracovával agendu správních řízení, plánoval činnost odboru a prováděl koncepční činnosti, včetně podávání pravidelných zpráv o činnosti nadřízeným organizačním útvarům.

**Sekretariát odboru inspekce sociálních služeb** i v tomto roce nad rámec běžných činností zpracovával statistické vyhodnocování činnosti agendy odboru, včetně podávání pravidelných zpráv o činnosti nadřízeným organizačním útvarům, formálně zpracovával agendy správních řízení vedených na základě provedených inspekci sociálních služeb podle zákona o sociálních službách, vedení agendy kontrol uhrazených pokut ve spolupráci s Celním úřadem pro hlavní město Prahu a spolupracoval s ostatními úseky MPSV nebo dalšími institucemi.

Zajišťoval pro všechny inspektory odboru materiální, technické a administrativní požadavky.

**Oddělení metodiky inspekce sociálních služeb a inspekce hl. město Praha a střední Čechy (241) a oddělení inspekce sociálních služeb jihozápadní Čechy; severovýchodní Čechy; Morava a Slezsko (242, 243, 244)** zpracovávala odpovědi na podněty třetích osob, předávala podněty na základě zjištění z inspekční a předinspekční činnosti věcně příslušným orgánům a institucím, vedla správní řízení a zpracovávala vyhodnocení plánu inspekci, včetně podkladů k příslušným analýzám a plánům činnosti za příslušné oddělení.

Dále bylo přistoupeno i v roce 2021 k provádění tzv. předinspekčních šetření dle § 3 odst. 1 zákona č. 255/2012 Sb., o kontrole (kontrolní řád), ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o kontrole“), jejichž hlavním úkolem bylo provádění kroků

k prošetření obsahu případných podnětů při zohlednění Nařízení vlády či Mimořádného opatření MZ a aktuální situace v souvislosti s onemocněním COVID-19 u předmětného poskytovatele a zaslání odpovědi podateli podnětu. Toto opatření se ukázalo jako velmi efektivní, smysluplné a i ze strany podatelů podnětu kladně přijímané.

V neposlední řadě oddělení zajišťovala spolupráci odboru s organizačními útvary a dalšími subjekty a odborníky, například krajskými a obecními úřady, Veřejným ochráncem práv, Oblastními inspektoráty práce, Policií České republiky, Krajskými hygienickými stanicemi.

V době rozšíření epidemie COVID-19 v jednotlivých etapách roku 2021 byla i nadále nastavena a důsledně dodržována za účelem ochrany zdraví a života všech zúčastněných osob uvedená opatření:

- omezení výkonu inspekcí poskytování sociálních služeb v místě poskytování sociální služby pouze na nezbytné případy při zjištění závažných pochybení,
- omezení výkonu státní služby tak, aby nedocházelo ke kontaktu jednotlivých zaměstnanců odboru, výkonem služby z jiného místa, tj. všichni inspektoři sociálních služeb využívali k výkonu služby do 07/2021 tzv. homeworking,
- omezení styku se zaměstnanci jiných orgánů a institucí a osob z řad veřejnosti nastavením pouze telefonického, elektronického či písemného styku,
- zajištění nezbytného výkonu agendy odboru inspekce sociálních služeb centrálně ředitelkou odboru a sekretariátem, v oddělených kancelářích odboru v budově MPSV Podskalská 19 a povinnými dodržovat veškerá související hygienicko-epidemiologická nařízení,
- plnění služebních úkolů a povinností na základě pokynu ministryně práce a sociálních věcí.

Opatření umožňovala výkon agendy odboru za maximálního zajištění ochrany zdraví a bezpečnosti výkonu služby jednotlivých zaměstnanců.

Současně byla dohodnuta spolupráce s Ministerstvem zdravotnictví při kontrole zařízení sociálních služeb v rámci dodržování protiepidemiologických opatření.

Na základě výše uvedeného v souladu s příkazem k výkonu služby státního tajemníka v Ministerstvu zdravotnictví ze dne 26. 10. 2020 č.j.: MZDR 46738/2020-1/ST byli inspektoři na jednotlivých pobočkách připraveni ke spolupráci na základě výzvy pracovníků Krajských hygienických stanic. Spolupráce byla nastavena a ve Zlínském kraji a v Karlovarském kraji fakticky proběhla i v předchozím roce 2020.

Na jaře 2021 byla v praxi přímým výkonem kontroly u poskytovatele uvedená spolupráce realizována ve **Zlínském kraji** provedením společných kontrol zaměstnanců KHS a zaměstnankyň pobočky Zlín.

V době od 01.01.2021 do 30.04.2021 byly prováděny inspekce sociálních služeb v případě zjištění závažných nedostatků v procesu poskytování sociální služby:

- v sociální službě Domovy pro seniory 2x – 1/2021 a 2/2021
- v sociální službě Domovy se zvláštním režimem 1x – 4/2021

Tyto inspekce byly prioritně zaměřeny na kontrolu nastavení ochrany základních lidských práv a svobod a ochrany práv klienta i poskytovatele s tím, že v rámci prioritizace práva na ochranu zdraví nesmí být přehlížena ostatní lidská práva.

Inspekce a rozhovory se zaměstnanci probíhaly za maximálního dodržení všech aktuálně platných hygienicko-epidemiologických nařízení, přítomnost inspekčního týmu v místě poskytování sociální služby byla omezena na nezbytně dlouhou dobu, sběr podkladů probíhal převážně elektronicky (kopírování a sken na flashdisk), rozhovory s klienty byly vedeny přes telefon nebo tablet (dle individuálních preferencí jednotlivých klientů) a prohlídky zařízení nebyly realizovány z důvodu ochrany proti zavlečení nákazy.

Tato opatření se ukázala jako účinná a zajišťující bezpečnost všech zúčastněných, ve výše uvedeném režimu byly provedeny 3 inspekce poskytování sociálních služeb a odbor neregistroval žádnou negativní reakci za strany poskytovatele či klientů a ani ohrožení zdraví a života klientů sociální služby.

## 1. 2 Změny odboru inspekce sociálních služeb v návaznosti na změnu organizační struktury MPSV

Od 01.07.2021 se Odbor inspekce sociálních služeb rozčlenil na:

**Oddělení metodiky inspekce sociálních služeb a inspekce hl. město Praha a střední Čechy (241) a oddělení inspekce sociálních služeb České Budějovice a Jihlava; Hradec Králové a Pardubice; Olomouc a Ostrava; Karlovy Vary a Plzeň; Liberec a Ústí nad Labem a Brno a Zlín (242, 243, 244, 245, 246, 247).**

V rámci systemizaci služebních a pracovních míst na MPSV se od 01.01.2022 Odbor inspekce sociálních služeb, resp. všechna jeho oddělení stala na základě nové organizační struktury Ministerstva práce a sociálních věcí **součástí Odboru sociálních služeb a inspekce sociálních služeb** v rámci Sekce rodinné politiky a sociálních služeb.

### Odbor inspekce sociálních služeb – 24

sekretariát	2
oddělení metodiky inspekce sociálních služeb a inspekce hl. město Praha a střední Čechy (241)	13
oddělení inspekce sociálních služeb České Budějovice a Jihlava (242)	8
oddělení inspekce sociálních služeb Hradec Králové a Pardubice (243)	8
oddělení inspekce sociálních služeb Olomouc a Ostrava (244)	8
oddělení inspekce sociálních služeb Karlovy Vary a Plzeň (245)	8
oddělení inspekce sociálních služeb Liberec a Ústí nad Labem (246)	8
oddělení inspekce sociálních služeb Brno a Zlín (247)	8
<b>Odbor 24 celkem</b>	<b>63</b>



## 2. Statistické údaje odboru inspekce sociálních služeb za rok 2021

Na rok 2021 bylo odborem naplánováno k realizaci 231 inspekcí poskytování sociálních služeb. Tento počet nebyl z důvodu omezení výkonu inspekcí spojeného se šířením onemocnění COVID-19 způsobeného virem SARS-CoV-19 dosažen.

### 2. 1 Provádění inspekcí poskytování sociálních služeb

V roce 2021 bylo odborem provedeno **98 inspekcí poskytování sociálních služeb**.

Počty provedených inspekcí za rok 2021 byly výrazně ovlivněny omezením výkonu inspekcí v místě poskytování sociální služby s ohledem na epidemiologickou situaci COVID-19 z důvodu dodržení všech příslušných protiepidemiologických opatření, pokynů a nařízení tak, aby nedošlo k ohrožení zdraví a života zúčastněných osob možnou nákazou COVID-19 zaměstnanci MPSV, ale též s počtem zaměstnanců jednotlivých poboček.

#### Počty inspekcí dle jednotlivých poboček odboru za rok 2021

Název pobočky	Počet inspekcí	Počet činných zaměstnanců
Karlovy Vary	3	1
Brno	5	3
Plzeň	5	3
Jihlava	9	3
Olomouc	6	4
Liberec	7	3
Hradec Králové	4	2
Zlín	9	2
Pardubice	9	3

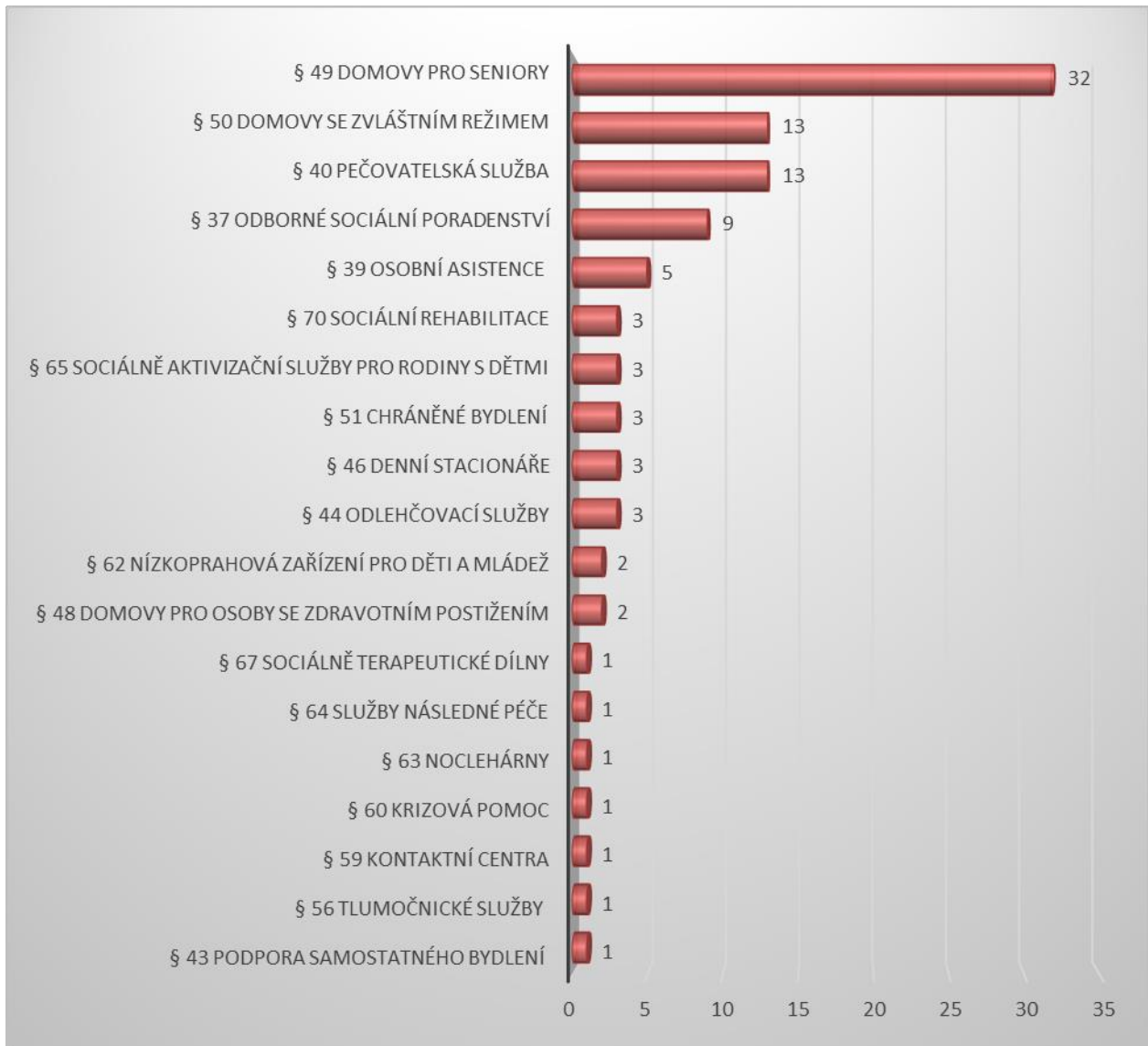
Ústí nad Labem	5	3
České Budějovice	10	4
Praha a Střední Čechy	15	6
Ostrava	11	4

Přímý výkon inspekcí v místě poskytování sociálních služeb byl v průběhu roku 2021 omezen z důvodů vládního nařízení a nařízení státní tajemnice v souvislosti s nepříznivým vývojem epidemiologické situace ohledně výskytu onemocnění COVID-19 způsobené novým koronavirem s označením SARS-CoV-2 v České republice od 01/2021 do 04/2021.

Od května 2021 probíhal výkon inspekcí poskytování sociálních služeb v běžném, ale ne zcela standardním režimu. Počty provedených inspekcí byly ovlivněny větší mírou výskytu pracovních neschopností, nutností péče o dítě v rámci OČR a větší mírou případných výskytů karantény zaměstnanců odboru – vše v souvislosti se situací související s onemocněním COVID-19.

## 2. 1. 1 Počty provedených inspekcí poskytování sociálních služeb dle druhu sociální služby

V roce 2021 bylo provedeno **98 inspekcí** poskytování sociálních služeb



Poměr provádění inspekcí poskytování sociálních služeb v ambulantních a terénních sociálních službách průřezově celým spektrem těchto sociálních služeb a pobytových sociálních službách byl v roce 2021 44:54.

Navýšení počtu prováděných inspekcí v pobytových sociálních službách i v době COVID-19 bylo nutné na základě zjištění v rámci tzv. předinspekčních šetření a závažných situací popsanych v obdržených podnětech.

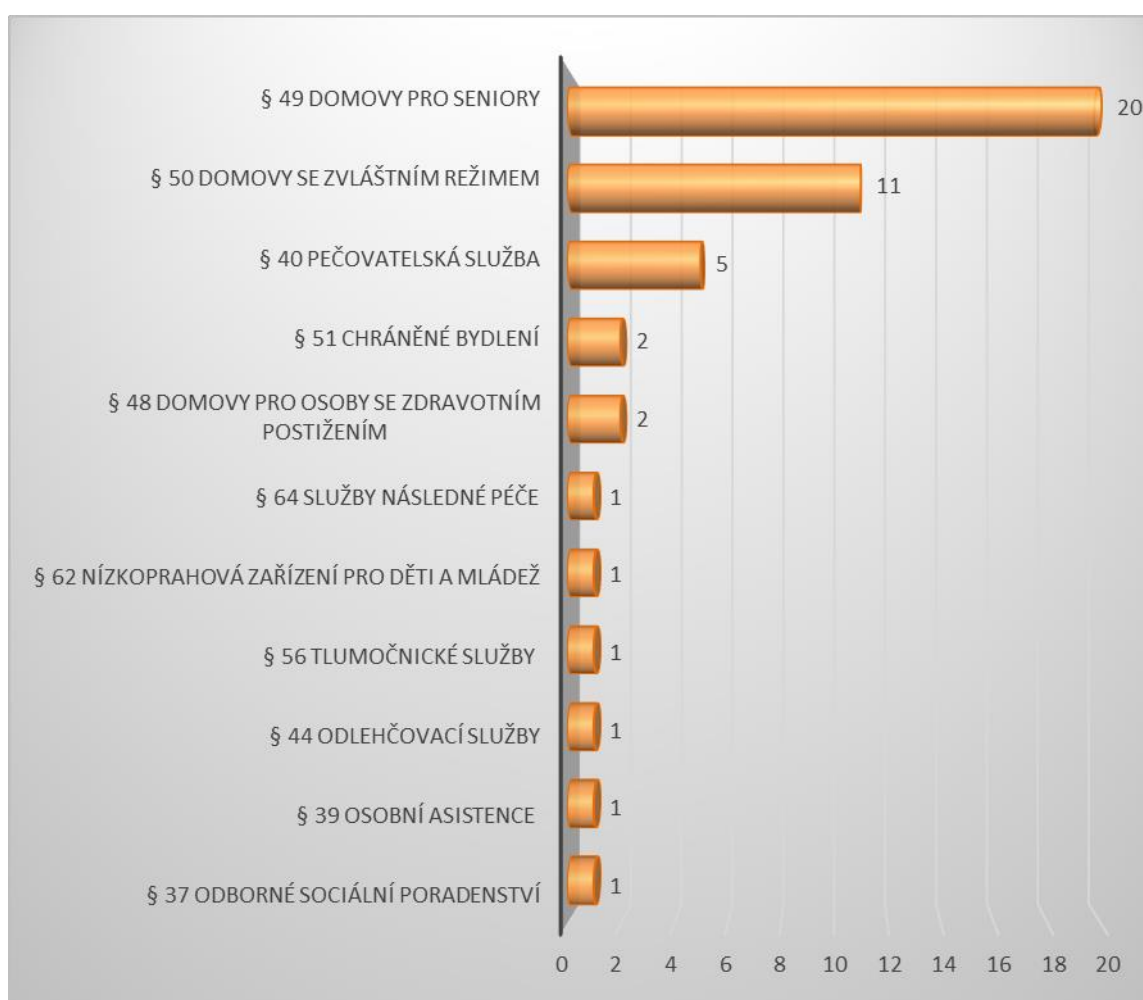
## 2. 1. 1 Počty provedených inspekcí poskytování sociálních služeb dle rozsahu inspekce

### Základní inspekce poskytování sociálních služeb v plném rozsahu

V roce 2021 nebyla provedena **žádná** inspekce poskytování sociálních služeb v plném rozsahu.

### Základní inspekce poskytování sociálních služeb

V roce 2021 bylo provedeno **95 základních inspekcí** poskytování sociálních služeb, z toho **46 inspekci** na základě podnětu/stížnosti.



### Následná inspekce poskytování sociálních služeb

V roce 2021 byly provedeny **3 následné inspekce** poskytování sociálních služeb, z toho **1 inspekce** byla spojená s prošetřením podnětu.

Všechny byly provedeny v pobytových sociálních službách typu Domovy pro seniory.

### **2. 1. 3 Hodnocení výsledků inspekce poskytování sociálních služeb**

Z celkového počtu 98 provedených inspekcí poskytování sociálních služeb bylo procesně ukončeno k 31. 12. 2021 **93 inspekci**.

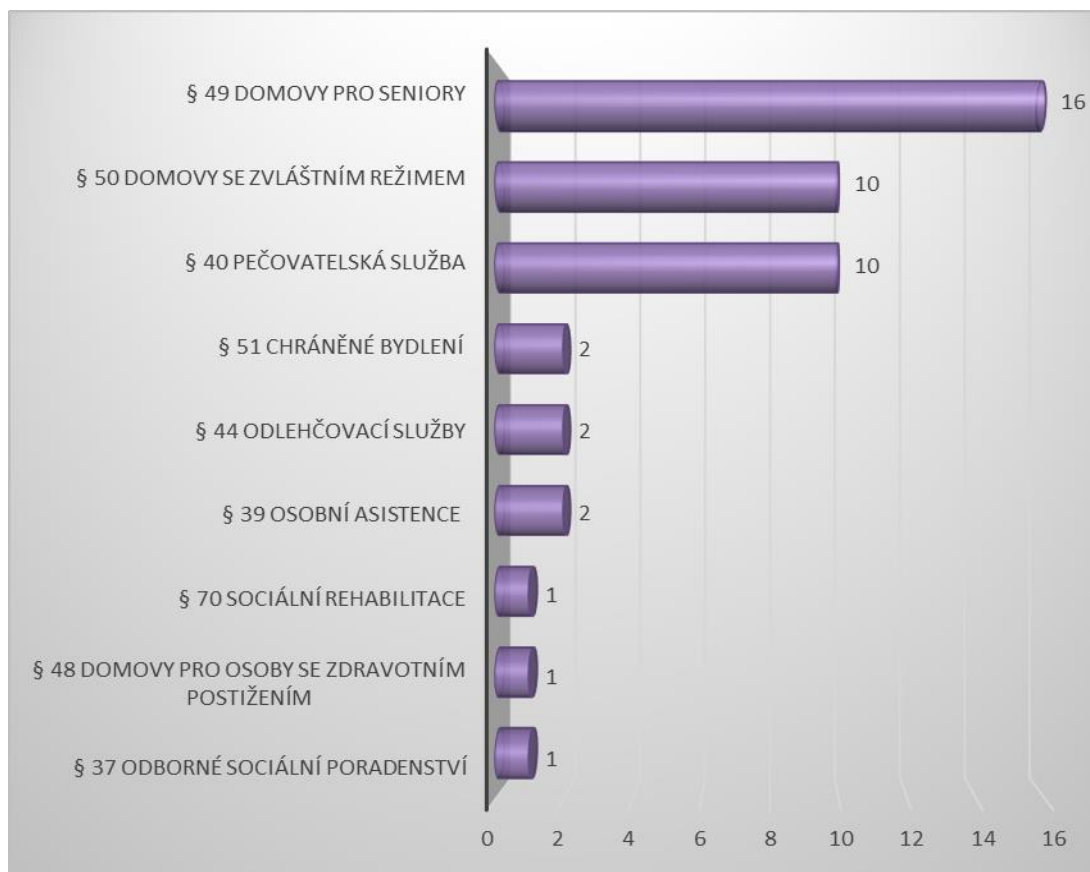
V případě provedení **27 inspekci** poskytování sociálních služeb nebylo zjištěno žádné porušení povinností poskytovatele sociálních služeb a nebylo uloženo v souvislosti s požadavkem naplňování standardů kvality poskytování sociálních služeb žádné opatření k odstranění nedostatků zjištěných při inspekci.

V případě provedení **66 inspekci** poskytování sociálních služeb bylo uloženo v souvislosti s požadavkem naplňováním požadavků zákona o sociálních službách opatření k odstranění nedostatků zjištěných při inspekci.

V případě provedení **11 inspekci** poskytování sociálních služeb bylo zjištěno porušení § 107 odst. 2 zákona o sociálních službách. V případě **5 inspekci** již bylo zahájeno a procesně ukončeno správní řízení, v případě **6 inspekci** dojde k zahájení správního řízení v roce 2022.

### 2. 1. 3. 1 Naplňování požadavků povinností poskytovatele

Graf zobrazuje **45 sociálních služeb podle jednotlivých druhů sociální služby**, u kterých byla provedena inspekce poskytování sociálních služeb a bylo u nich zjištěno alespoň jedno porušení povinností z celkového počtu **100 nesplněných povinností** poskytovatele dle § 88 zákona o sociálních službách.

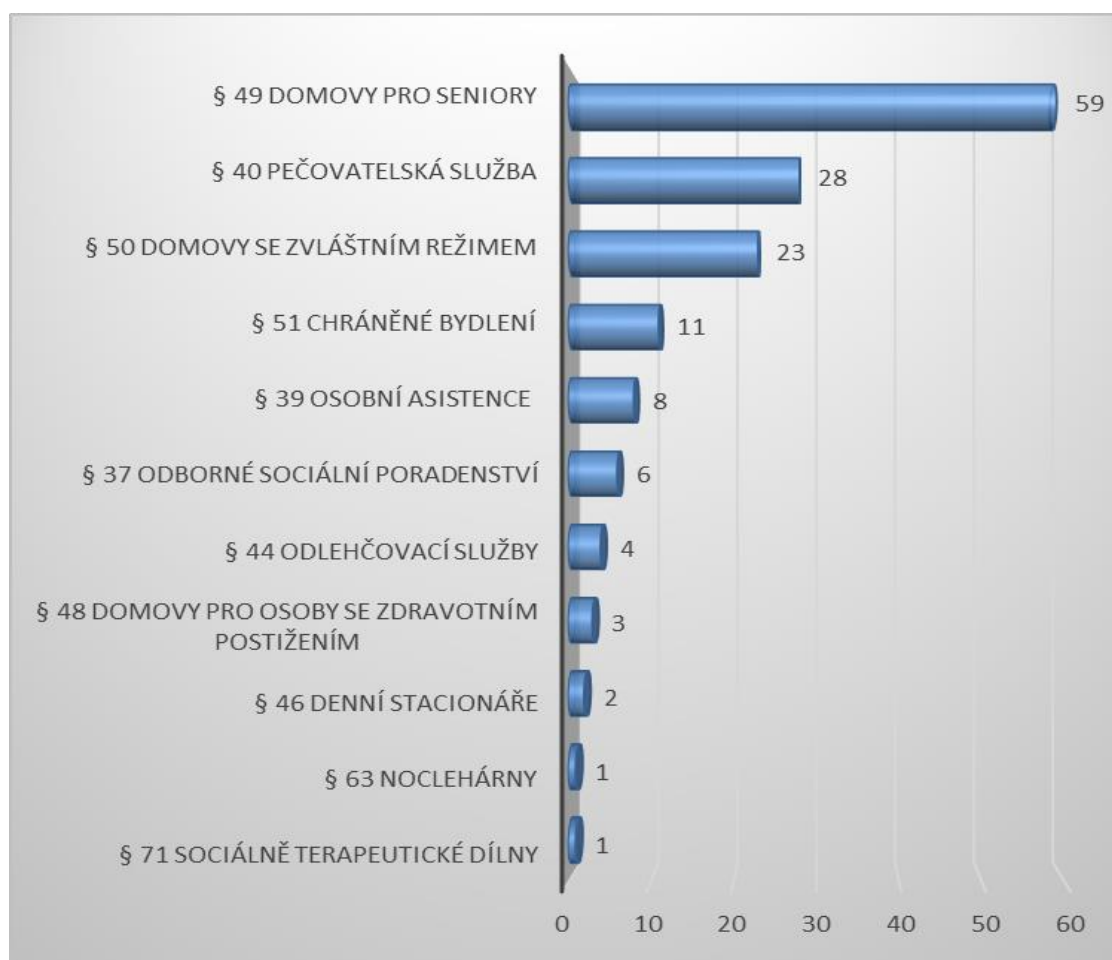


Nejčastější nedostatky se v roce 2021 objevují v nastavení stanovení výše úhrady dle § 73 – 77 zákona o sociálních službách (26x), vytváření podmínek pro zajištění naplňování základních práv a svobod klientů sociální služby a na to navazující zpracování vnitřních pravidel procesu poskytování sociální služby, tj. plnění povinností dle § 88 písm. c) (18x), d) (17x) a dále nedodržování náležitostí smlouvy o poskytování sociální služby, tj. plnění povinností dle § 91 odst. 2 (11x).

Oblast individuálního plánování - § 88 písm. f) zákona o sociálních službách nebyla vzhledem k aktuální situaci COVID-19 a souvisejícím nařízením vlády po dobu roku 2021 hodnocena.

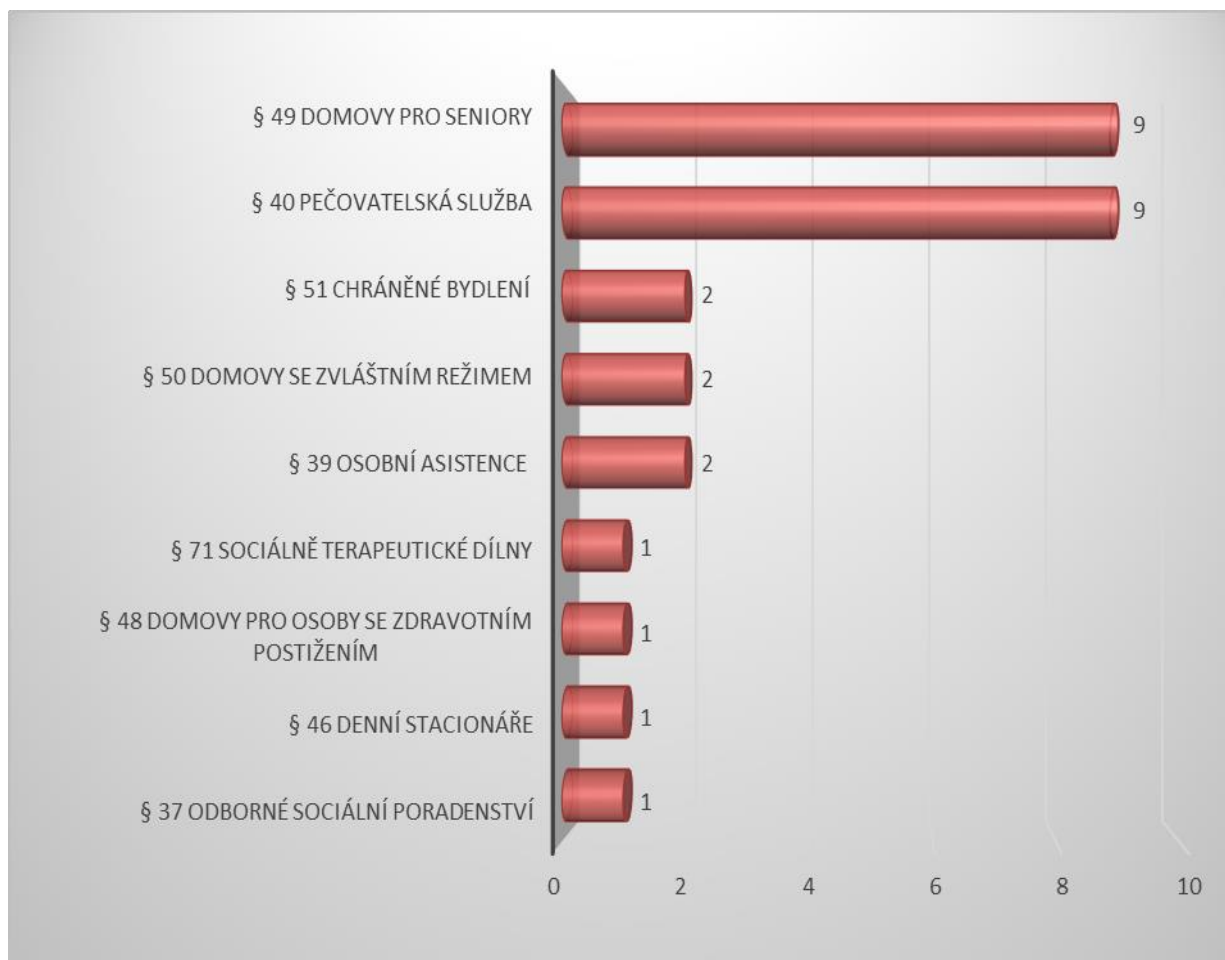
## 2. 1. 3. 2 Naplňování požadavků standardů kvality poskytování sociálních služeb

1/ Graf zobrazuje **11 sociálních služeb podle jednotlivých druhů**, u kterých byla provedena inspekce poskytování sociálních služeb a bylo u nich zjištěno naplňování požadavků standardů kvality pouze v hodnocení **1 bod – tj. částečně naplňuje** alespoň u jednoho kritéria standardů kvality.



V roce 2021 byly nejčastěji identifikovány nedostatky hodnocené 1 bodem v oblasti naplňování požadavků týkajících se dodržování základních lidských práv, tj. kritérium 2.a) a 2.b) a v oblasti nastavení pravidel pro poskytování sociální služby, tj. kritérium 1.c). Oblast individuálního plánování s klientem dané sociální služby, tj. kritérium 5.b) bylo v rámci posouzení naplňování požadavků standardů kvality hodnoceno a nebyla zjištěna závažná pochybení, z 93 inspekce bylo kritérium hodnoceno pouze 4x 1 bodem a 1x 0 body.

2/ Graf zobrazuje **9 sociálních služeb podle jednotlivých druhů**, u kterých byla provedena inspekce poskytování sociálních služeb a bylo u nich zjištěno nenaplnění požadavků standardů kvality, které odpovídá hodnocení **0 bodů – tj. nenaplnuje** alespoň u jednoho kritéria standardů kvality.



V roce 2021 byly nejčastěji identifikovány nedostatky hodnocené 0 body v oblasti dodržování základních lidských práv v problematice ošetření a identifikace střetů zájmů mezi klientem a poskytovatelem, tj. kritérium 2.b), naplnění požadavků hodnocení průběhu poskytování sociální služby v návaznosti na tzv. veřejný závazek sociální služby, tj. kritérium 15.a) a „individualizace“ smlouvy o poskytování sociální služby, tj. kritérium 4.c). Oblast hodnocení individuálního plánování s klientem dané sociální služby, tj. kritérium 5.c) bylo v rámci hodnocení naplnění požadavků standardů kvality hodnoceno a nebyla zjištěna závažná pochybení, z 93 inspekci bylo kritérium hodnoceno pouze 4x 1 bodem a 4x 0 bodů.



## 2. 2 Proces vyřizování námitek

Za rok 2021 bylo odborem celkově procesována a vydáno z počtu 93 realizovaných a ukončených inspekcí sociálních služeb **6 Vyřízení námitek**, která podal v zákonné lhůtě 15 dní poskytovatel vůči zjištěním, uvedeným v Protokolu o inspekci poskytování sociálních služeb.

Četnost Podání námitek poskytovatele sociální služby v souvislosti s druhem poskytované sociální služby byla:

u sociální služby: Domovy se zvláštním režimem - **2 Podání**

u sociální služby: Domovy pro seniory – **2 Podání**

u sociální služby: Osobní asistence - **1 Podání**

u sociální služby: Pečovatelská služba – **1 Podání**

Vedoucí inspekčního týmu sám námitkám v plném rozsahu nevyhověl v žádném z případů. Z tohoto důvodu byly postoupeny ředitelce odboru ke konečnému vydání Vyřízení námitek v roce 2021 ve všech **6 procesech**.

V roce 2021 bylo vyřízeno celkově 39 jednotlivých námitek podaných poskytovatelem, z toho **33 bylo zamítnuto** v plném rozsahu a **6 bylo plně vyhověno**.



Z uvedených 6 procesů Podání námitek poskytovatelem sociální služby bylo v roce 2021 podáno:

- **6 Podání** námitek na základní inspekci poskytování sociálních služeb, z toho na 5 inspekce, které byly provedeny na podnět.

V roce 2021 nepodal žádný poskytovatel proti Vyřízení námitek žalobu.

## 2. 3 Vedení správního řízení

V roce 2021 bylo celkově procesováno **13 aktů ve správním řízení**, z toho:

- **3 správní řízení** byla započata v roce 2020 a v lednu 2021 ukončena vydáním Rozhodnutí.
- **2 správní řízení** byla před vydáním rozhodnutí zastavena prostřednictvím Usnesení o zastavení správního řízení z důvodu důkazní nouze.
- **1 správní řízení** bylo ukončeno na základě rozhodnutí Rozkladové komise
- **2 správní řízení** byla ukončena Rozhodnutím o pokutě po návratu z řízení Rozkladové komise

Kompletně zahájeno v roce 2021 bylo **5 správních řízení** s poskytovateli sociálních služeb, z čehož pro 5 správních řízení bylo též v roce 2021 vydáno Rozhodnutí.

Správní řízení bylo zahájeno v případě zjištění ze **základních inspekcí** poskytování sociálních služeb.

Celková výše pokuty, která byla za přestupky poskytovatelům sociálních služeb uložena v roce 2021, činí **91 500 Kč**.

## 2. 4 Agenda spolupráce s Rozkladovou komisí

S vedením správního řízení velmi úzce souvisí agenda spolupráce s Rozkladovou komisí (dále jen „RK“).

Odbor v roce 2021 ukončil vydáním Rozhodnutí **13 správních řízení** a z toho **2 byla** postoupena RK.

V roce 2021 byl RK vrácen k novému prošetření **1 správní spis** a **2 správní spisy** s tím, že Rozhodnutí bylo šetřením RK potvrzeno v plném rozsahu.

U **1 správního řízení** bylo opět vydáno rozhodnutí, kterým bylo Usnesením ředitelky odboru zastaveno řízení pro pominutí preventivní funkce ukládané pokuty.

K 31.12.2021 prošetřuje RK **2 správní spisy** z roku 2021.

## 2. 5 Vyřizování stížností

V roce 2021 bylo odborem vyřizováno **98 podání stížností a podnětů**.

Z celkového počtu 98 provedených inspekcí v roce 2021 bylo realizováno **47 inspekcí na základě podnětu**, stížnosti nebo podání občanů, instituce či jiného orgánu (46 základních inspekcí + 1 následná inspekce).

**3 podněty** byly postoupeny jiným orgánům a institucím z důvodů věcné příslušnosti.

**15 podnětů** bylo procesováno tzv. předinspekčním šetřením realizovaným dle § 3 odst. 1 zákona č. 255/2012 Sb., o kontrole (kontrolní řád), ve znění pozdějších předpisů, písemnou žádostí poskytovateli o poskytnutí součinnosti, a to doložením podkladů ke skutečnostem uváděným v doručeném podání.

**7 podnětů** bylo vyřízeno odpovědí stěžovateli na základě již proběhlé inspekce poskytování sociálních služeb, tj. výtahem ze zjištění uvedených v Protokolu o inspekci poskytování sociálních služeb.

V roce 2022 je naplánováno na základě přijatých podání provést zbývajících 26 inspekcí poskytování sociálních služeb.

V roce 2021 procesoval odbor podání od:

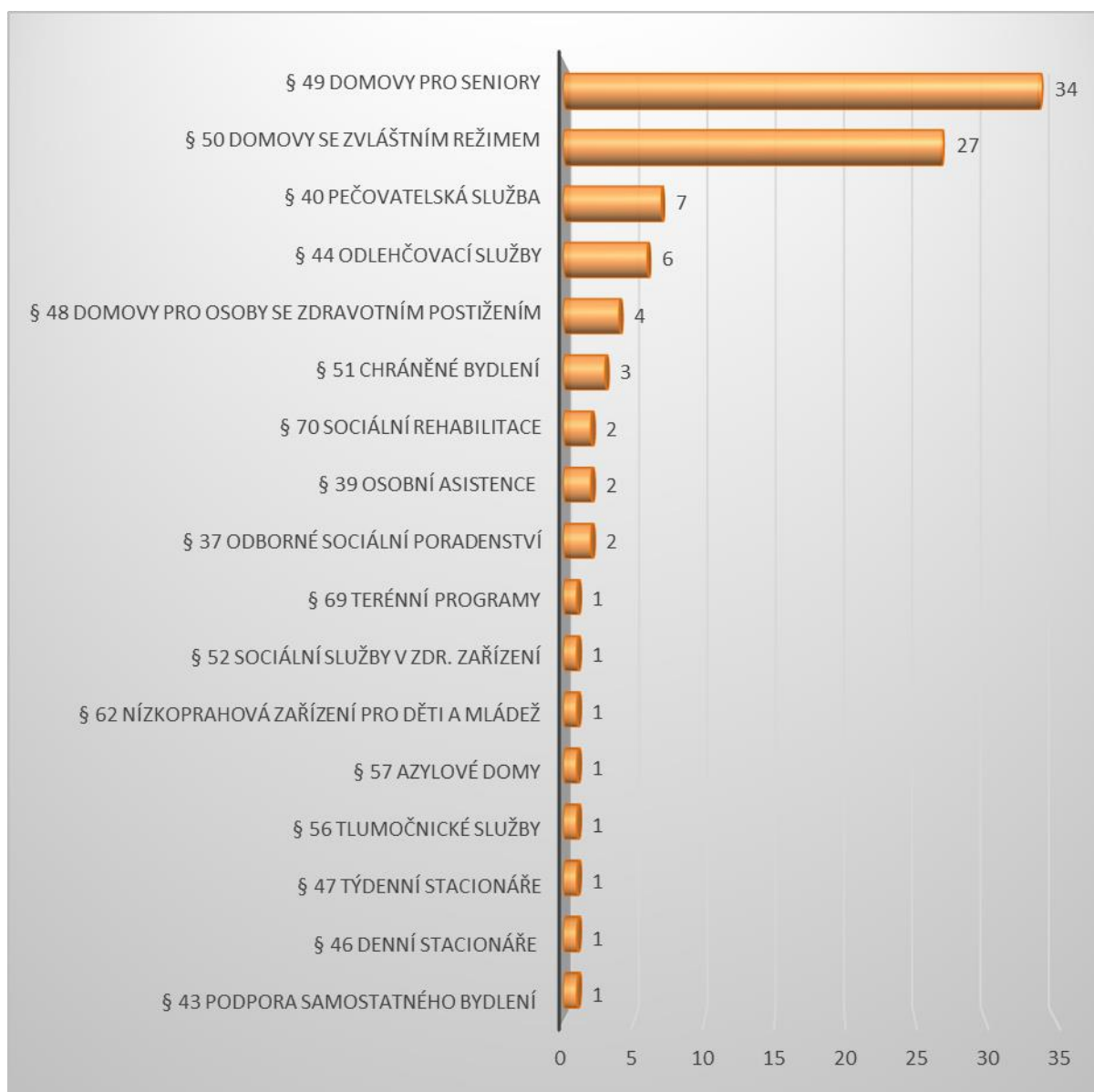
rodinných příslušníků a osob blízkých – **46**; zaměstnanců sociálních služeb – **12** (z toho bývalých zaměstnanců – **3**); klientů sociálních služeb – **12**; veřejnosti – **10**; jiného orgánu státní správy – **9**; právního zástupce klienta – **4**; osoby blízké – **5**



Z celkového počtu 98 vyřizovaných stížností, podnětů a podání bylo **23** anonymních. Ve všech případech anonymního podání bylo možno obecně identifikovat osobu, která stížnost podala (např.: dcera, sousedka, manžel zaměstnankyně apod.).

V roce 2021 bylo podáno nejvíce stížností a upozornění na průběh poskytování sociálních služeb druhu: Domovy pro seniory – **34**, Domovy se zvláštním režimem – **27**, Pečovatelská služba – **7**, Odlehčovací služby – **6**, Domovy pro osoby se zdravotním postižením – **4** a Chráněné bydlení – **3**.

**3** podání nebyla identifikována jako stížnost na sociální službu a proces jejího poskytování.



V roce 2021 procesoval odbor podání týkající se oblasti:

celkové kvality poskytování sociální služby – **42**

stanovení a výše úhrad za poskytování sociální služby – **19**

přístupu zaměstnanců ke klientům – **16**

prostředí a podmínek poskytování sociální služby, včetně naplňování registračních podmínek - **11**

nedostatečného personálního zabezpečení – **8**

pracovně- právní problematiky (vztahy na pracovišti) - **7**

ochrany práv klientů a procesu vyřizování stížností - **7**

zajištění procesu poskytování sociální služby v době COVID-19 – **7**

nezajištění odpovídající zdravotní péče - **4**



## **2. 6 Výkon úkonů předcházejících kontrole**

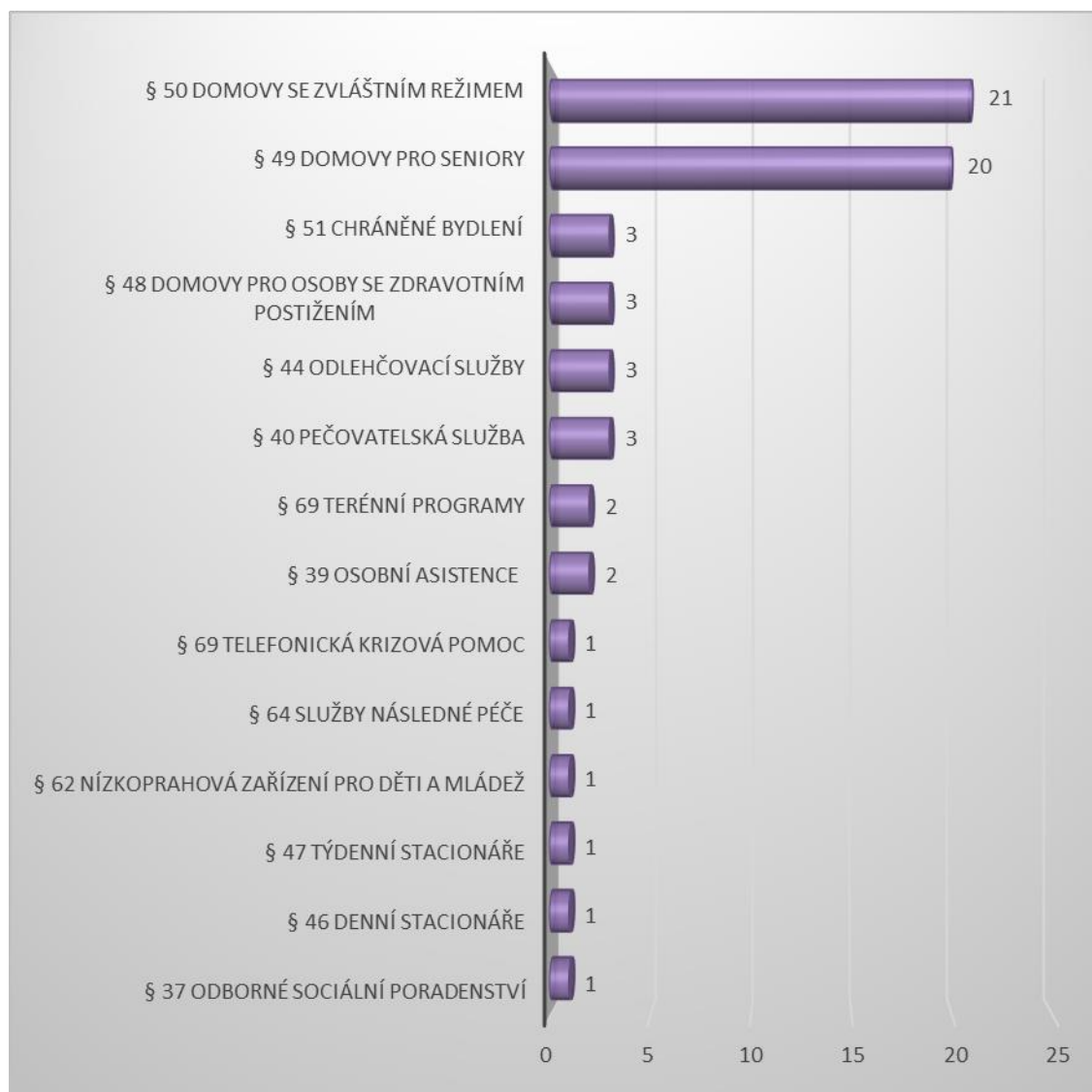
V souvislosti s nařízením vlády, kdy byl i na jaře roku 2021 výkon inspekce zcela pozastaven, bylo odborem inspekce sociálních služeb i nadále přistupováno k realizaci výkonu úkonů předcházejících kontrole, tzv. předinspekčním šetření, jejichž hlavním úkolem bylo provádění kroků k prošetření obsahu podání stížností a podnětů, které byly podkladem pro realizaci naplánovaných inspekcí na rok 2020/2021, co nejdříve a při zohlednění všech ochranných opatření vůči klientům a zaměstnancům poskytovatele.

V rámci předinspekčního šetření byl poskytovatel vyzván dle § 3 odst. 1 zákona č. 255/2012 Sb., o kontrole (kontrolní řád), ve znění pozdějších předpisů k součinnosti doložením podkladů týkajících se skutečností uváděných v podání.

Po zaslání podkladů a jejich prostudování, v případě, kdy byla zjištěna závažná pochybení v nastavení či nedodržování požadavků zákona o sociálních službách (jak informacemi v podkladech, tak v odpovědích na cílené obecné otázky), jednalo se o případném procesním zajištění a realizaci provedení inspekce v místě poskytování sociální služby.

Následně byla procesována odpověď podateli podnětu s tím, že obsahovala informaci o výsledku tzv. předinspekčního šetření a případně seznámení podatele stížnosti se skutečností zařazení nebo nezařazení poskytovatele do plánu inspekcí s termínem v návaznosti na ukončení nouzového stavu a v souladu s příslušnými souvisejícími nařízeními v rámci situace související s onemocněním COVID-19.

Na základě výše uvedeného bylo v roce 2021 zprocesováno **63** tzv. předinspekčních šetření u poskytovatelů těchto druhů sociálních služeb:



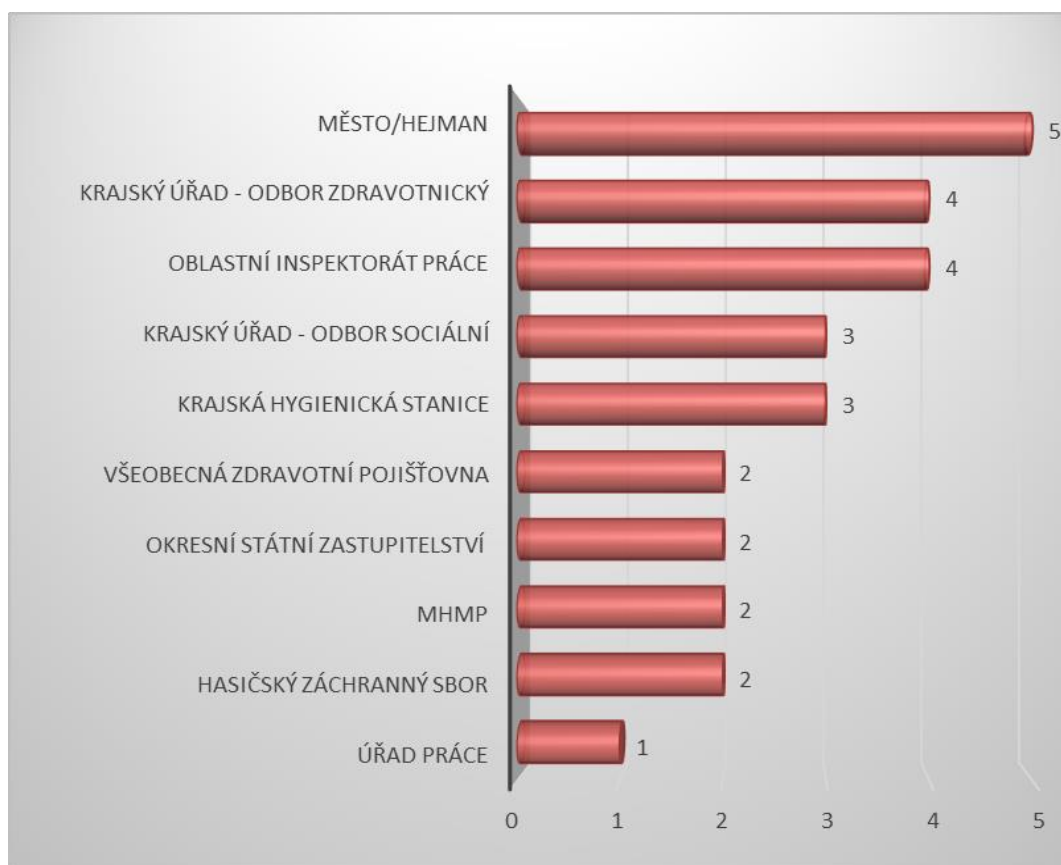
## 2. 7 Spolupráce s ostatním orgány a institucemi

V roce 2021 byla z důvodů situace COVID-19 omezena pouze na předávání si podnětů a informací v písemném styku.

### 2. 7. 1 Předání a postoupení podnětů a stížností jinému orgánu a instituci

V roce 2021 bylo i nadále pokračováno v praxi předávání podnětů a stížností k vyřízení jinému orgánu nebo instituci na základě obsahu zaslaného podání třetí osobou nebo předáním na takových základě nedostatků zjištěných při inspekci poskytování sociálních služeb, které nespadají do předmětu inspekce a ani do kompetence agendy odboru.

V roce 2021 bylo předáno **28 podnětů**.



V Praze ke dni: 07. 02. 2022  
Vypracovalo: Oddělení 241