

MINISTERSTVO PRÁCE A SOCIÁLNÍCH VĚCÍ

INSTRUKCE VRCHNÍ ŘEDITELKY SEKCE 2

č. I-11/2025

Věc: Pokyn k provádění inspekce poskytování sociálních služeb podle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách

Určeno pro: Odbor inspekcí, výkonu akreditací, financování v oblasti sociálních služeb, sociálněprávní ochrany dětí a sociální práce MPSV

Účinnost od: ode dne podpisu vrchní ředitelky sekce

Zrušovaný řídicí akt MPSV: Instrukce vrchní ředitelky sekce 2 č. 6/2024 Metodicko-sjednocující postup k zahajování inspekcí poskytování sociálních služeb

Zpracovatel: Oddělení výkonu a metodiky akreditací, vzdělávání a inspekcí sociálních služeb, sociální práce a SPOD

Č. j.: MPSV-2025/177381-262

Počet stran: 29

Předkladatel: **Mgr. Bc. Emilie Kalová**
ředitelka odboru inspekcí, výkonu akreditací, financování v oblasti sociálních služeb, sociálněprávní ochrany dětí a sociální práce

Dne: 11. 09. 2025

Schválil: **Mgr. Petra Zdražilová**
Vrchní ředitelka sekce rodinné politiky a sociálních služeb - 2

Dne: 11. 09. 2025

Za účelem sjednocování postupu při výkonu inspekci poskytování sociálních služeb

1. vydávám

instrukci Pokyn k provádění inspekce poskytování sociálních služeb podle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách

2. ukládám

Odboru inspekci, výkonu akreditaci, financování v oblasti sociálních služeb, sociálněprávní ochrany dětí a sociální práce – 26

zajistit plnění povinností vyplývajících z této instrukce.

3. zrušuji

Instrukci vrchní ředitelky sekce 2 č. 6/2024 Metodicko-sjednocující postup k zahajování inspekci poskytování sociálních služeb

Tato instrukce nabývá účinnosti dnem podpisu vrchní ředitelkou.

Mgr. Petra Zdražilová
vrchní ředitelka sekce rodinné politiky
a sociálních služeb

Obsah

1	PŘEDPISY, KTERÝMI SE INSPEKCE ŘÍDÍ.....	4
2	CO INSPEKCE KONTROLUJE	5
2.1	Typy inspekcí poskytování sociálních služeb.....	5
2.2	Práva klientů	7
3	ORGANIZACE INSPEKČÍ A JEJICH PŘÍPRAVA.....	9
3.1	Personální zajištění inspekcí	9
3.2	Plány inspekcí poskytování sociálních služeb	9
3.3	Příprava inspekce	10
4	OPRÁVNĚNÍ A POVINNOSTI INSPEKTORŮ A KONTROLOVANÉ OSOBY ...	11
4.1	Oprávnění inspektorů	11
4.2	Povinnosti inspektorů	12
4.3	Oprávnění poskytovatele.....	13
4.4	Povinnost poskytovatele poskytovat součinnost.....	13
5	PRŮBĚH INSPEKCE.....	14
5.1	Zahájení inspekce poskytování sociálních služeb	14
5.2	Úvodní setkání inspektorů s odpovědnými zástupci poskytovatele	14
5.2.1	Podjatost inspektorů.....	15
5.2.2	Nahlížení do spisu.....	16
5.3	Jak inspektoři ověřují kvalitu služby a že poskytovatel plní své povinnosti	16
5.3.1	Studium předložené dokumentace.....	17
5.3.2	Vedení rozhovorů s klienty.....	18
5.3.3	Rozhovory se zaměstnanci poskytovatele sociálních služeb.....	20
5.3.4	Vedení rozhovorů s rodinnými příslušníky a opatrovníky klientů.....	21
5.3.5	Náslech.....	21
5.3.6	Pozorování.....	22
5.4	Ukončení místního šetření.....	22
6	VÝSTUPY INSPEKCE POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB.....	22
6.1	Vyhotovení protokolu o inspekci	22
6.1.1	Hodnocení plnění povinností poskytovatelů sociálních služeb.....	22
6.1.2	Hodnocení plnění Standardů kvality sociálních služeb.....	23
6.1.3	Dožádání dalších podkladů od poskytovatele sociálních služeb.....	23
6.1.4	Uložení opatření k odstranění nedostatků zjištěných při inspekci.....	23
6.2	Předání protokolu o inspekci poskytovateli	24
6.3	Námítky	24
6.4	Oprava nesprávností	26
6.5	Zpráva o plnění uložených opatření a její vyhodnocení	26
6.6	Ukončení inspekce.....	27
6.7	Zahájení řízení o přestupku	28
6.8	Předání zjištění o nedostacích příslušným orgánům.....	28

1 PŘEDPISY, KTERÝMI SE INSPEKCE ŘÍDÍ

Při provádění inspekcí, se inspektoři řídí:

- zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách
- zákonem č. 255/2012 Sb., o kontrole (kontrolní řád)
- zákonem č. 500/2004 Sb., správní řád
- zákonem č. 250/2016 Sb., o odpovědnosti za přestupky a řízení o nich
- zákonem č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů
- Nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů (GDPR)
- vnitřním řídícím aktem ministerstva Příkaz ministryně č. 15/2021 Zásady kontrolní činnosti
- vnitřním řídícím aktem ministerstva Instrukce ředitelky odboru interního auditu a kontroly č. 6/2022 Digitalizace výkonu kontrolní činnosti MPSV

Zda poskytovatel plní své povinnosti inspektoři hodnotí podle:

- zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách
- vyhlášky č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách (vyhláška)
- zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník
- Listiny základních práv a svobod, vyhlášená pod č. 2/1993 Sb.
- Úmluvy o právech osob se zdravotním postižením, vyhlášené pod č. 10/2010 Sb. m. s.
- Úmluvy o právech dítěte, vyhlášené pod č. 104/1991 Sb.
- Evropské úmluvy o lidských právech a základních svobodách, vyhlášené pod č. 209/1992 Sb.

2 CO INSPEKCE KONTROLUJE

Inspekci provádí ministerstvo u registrovaných poskytovatelů sociálních služeb (včetně poskytovatelů podle § 84 zákona o sociálních službách).

Jejím cílem je ověřit, zda poskytovatelé:

- plní zákonné povinnosti¹,
- poskytují služby v odpovídající kvalitě² a
- v pobytových službách vedou povinnou evidenci³.

Součástí inspekce je také kontrola náležitostí smluv⁴, zejména výše úhrad za služby.

Inspektoři mohou inspekci zaměřit jen na plnění určitých povinností poskytovatelů nebo plnění vybraných Standardů kvality. Nemohou však kontrolovat to, co jim podle zákona o sociálních službách nepřísluší.

2.1 Typy inspekcí poskytování sociálních služeb

Inspekce mohou být:

- základní – zaměřené na klíčové oblasti poskytování služby,
- v plném rozsahu – komplexní hodnocení služby,
- tématické – zaměřené na konkrétní oblast, pokud je to odůvodněné,
- následné – podle § 98 odst. 5 zákona o sociálních službách, zaměřené na splnění opatření k odstranění zjištěných nedostatků.

Základní inspekce

Základní inspekce pokrývá vybrané okruhy povinností poskytovatele a vybrané Standardy kvality (tzv. nepodkročitelný rozsah). V případě potřeby ji lze během místního šetření rozšířit – například na základě zjištění z místního šetření nebo podnětů od klientů či zaměstnanců. O rozšíření je poskytovatel informován, bez zbytečného odkladu.

¹ Povinnosti stanovené v § 88 a 89 zákona o sociálních službách.

² Příloha č. 2 vyhlášky, která obsahuje Standardy kvality.

³ Ustanovení § 91c zákona o sociálních službách.

⁴ Ustanovení § 91 odst. 2 zákona o sociálních službách.

Nepodkročitelný rozsah zahrnuje:

- **Jednání se zájemcem**
§ 88 písm. b) zákona o sociálních službách
Kritérium: 3 b)
- **Ochrana práv klienta**
§ 88 písm. c) zákona o sociálních službách
Kritéria: 1 b), 1 d), 2 a), 2 b), 13 a)
- **Vnitřní pravidla a ochrana oprávněných zájmů**
§ 88 písm. d) zákona o sociálních službách
Kritérium: 1 c)
- **Možnost podávání stížností**
§ 88 písm. e) zákona o sociálních službách
Kritérium: 7 a)
- **Plánování poskytování sociální služby**
§ 88 písm. f) zákona o sociálních službách
Kritéria: 4 c), 5 c), 8 a), 8 b), 8 c)⁵
- **Smlouva o poskytnutí sociální služby**
§ 88 písm. i), § 91 odst. 2, § 73–77 zákona o sociálních službách
Kritérium: 4 b)
- **Opatření omezující pohyb osob**
§ 89 odst. 1–6 zákona o sociálních službách
- **Nepřípustnost držení osoby v zařízení sociálních služeb**
(pouze u pobytových služeb)
§ 91c zákona o sociálních službách

Inspekce v plném rozsahu

Cílem inspekce je celkové posouzení kvality služby.

Tématická inspekce

Inspekce je zaměřená na konkrétní oblast nebo téma, často na základě podnětu, např. když je podezření na ohrožení zdraví nebo života klientů.

Následná inspekce

Následná inspekce slouží ke kontrole, zda poskytovatel splnil opatření uložená při předchozí inspekci. Poskytovateli je předem písemně oznámena, pokud by to však bránilo naplnění účelu provedení inspekce, oznámena předem být nemusí.

⁵ Plnění kritérií 8 a), b), c) se při provádění základní inspekce hodnotí jen u pobytových sociálních služeb.

2.2 Práva klientů

Inspekce posuzuje plnění povinností poskytovatele a naplňování práv klientů ve světle obecných principů poskytování sociálních služeb. Tedy, že sociální služby musí zachovávat lidskou důstojnost a respektovat základní práva klientů. Musí být poskytovány podle individuálních potřeb klientů. Podporují jejich soběstačnost a neposilují závislost na službě. Klienti přednostně využívají služby, které podporují jejich setrvání v přirozeném prostředí. Služby sociální péče podporují klienty, aby mohli zůstat co nejdéle ve svém přirozeném prostředí a co nejvíce se zapojili do běžného života společnosti. Jsou poskytovány v co nejméně omezujícím prostředí.⁶

Mezi základní práva klientů patří:

- právo na život a zdraví (včetně práva na ochranu před násilím a zneužíváním)
- právo na respektování důstojnosti
- právo na osobní svobodu
- právo na nezávislý život
- právo na soukromý a rodinný život
- právo na soukromí.

Při hledání obsahu těchto práv je třeba vycházet z mezinárodních úmluv, judikatury soudů (včetně Evropského soudu pro lidská práva) a soft law⁷.

Mezinárodní úmluvy zdůrazňují, že u zranitelných skupin lidí, je třeba věnovat zvýšenou pozornost tomu, zda při naplňování svých práv nečelí bariérám, které jim to znemožňují nebo ztěžují. Proto obsahují souhrn práv, která jsou u určité skupiny lidí kvůli jejich věku či postižení, zvláště ohrožená.

Pokud jsou klienty služby lidé s postižením, je třeba věnovat pozornost tomu, jak poskytovatel podporuje naplňování jejich práv podle **Úmluvy o právech osob s postižením**. Z pohledu Úmluvy je důležité, aby služby byly pro klienty přístupné (článek 9 Úmluvy), podporovaly je v nezávislém způsobu života a zapojení do společnosti (článek 19), aby měly nastaven efektivní mechanismus, jak předcházet násilí či jinému špatnému zacházení nebo jak předcházet používání opatření omezujících pohyb (článek 15 a 16). Služby musí respektovat soukromí a také

⁶ Ustanovení § 2 a 38 zákona o sociálních službách.

⁷ **Soft law** znamená pravidla, doporučení nebo zásady, které nejsou právně závazné – tedy nejde o „tvrdé“ zákony, které by někdo musel povinně dodržovat. Přesto mají určitý význam a vliv, protože ukazují, jak by se mělo správně postupovat nebo co se od různých subjektů (např. úřadů nebo poskytovatelů služeb) očekává. Často je používají například mezinárodní organizace, státní instituce nebo profesní asociace. Může jít například o doporučené postupy a výkladová stanoviska MPSV, stanoviska veřejného ochránce práv apod.

partnerský a rodinný život (článek 22 a 23). Musí podporovat autonomii vůle a samostatné rozhodování člověka s postižením, například tím, že ho podpoří v tom, aby mu byla navrácena svéprávnost a soud využil jiné opatření v podpoře právního jednání (článek 12).

Sociální služby také mají podporovat klienty v přístupu ke vzdělání (článek 24) nebo v pracovním uplatnění (článek 27) a mají usilovat o přístup k takové zdravotní a jiné odborné péči, která odpovídá potřebám klientů (článek 25 a 26).

Pokud jsou klienty služby děti, je potřeba věnovat zvláštní pozornost tomu, jak poskytovatel naplňuje jejich práva podle **Úmluvy o právech dítěte**.

Z pohledu Úmluvy je klíčové, aby byly při poskytování služby vždy v centru zájmu dítěte jeho nejlepší zájmy (článek 3 Úmluvy). Dítě má právo být vyslyšeno a bráno vážně – přiměřeně svému věku a zralosti (článek 12). Služby by měly podporovat rozvoj osobnosti, schopností a dovedností dítěte (článek 6 a 29), a to v bezpečném, respektujícím a přiměřeném prostředí.

Děti mají právo být chráněny před násilím, zneužíváním nebo zanedbáváním (článek 19), mají mít možnost vztahů s rodinou a blízkými osobami (článek 9 a 16), a přístup ke kvalitnímu vzdělávání (článek 28) a zdravotní péči (článek 24).

Důležitá je i podpora hry, odpočinku a volnočasových aktivit, které odpovídají věku a vývojovým potřebám dítěte (článek 31). Pokud je dítě mimo vlastní rodinu, služba by měla dítě přiměřeně připravovat na samostatný život a podporovat ho v navazování zdravých vztahů (článek 20 a 39).

I přesto, že **senioři** nemají „svoji“ mezinárodní smlouvu (samozřejmě, že i na seniory se vztahuje i Úmluva, pokud mají postižení), obdobná práva jim garantuje například **Zásady OSN pro starší osoby z roku 1991**.⁸

Důležité je, aby služby byly pro seniory fyzicky, informačně a finančně přístupné (zásada 5 – právo na přístup k podpoře a službám, které podporují soběstačnost; zásada 11 – přístup ke službám dlouhodobé péče).

Služby by měly podporovat seniory v co největší možné míře v samostatném rozhodování o každodenních otázkách, včetně péče, stravování či osobních aktivit a v nezávislém životě (zásada 1 a 3). Měly by zároveň posilovat jejich zapojení do společnosti a umožnit jim vyjadřovat se k rozhodnutím, která se jich týkají (zásada 7 a 8). Je zásadní, aby měly služby nastavené mechanismy prevence a řešení násilí, zanedbávání či špatného zacházení, a musí zachovávat důstojnost a ochranu každého klienta (zásada 14 a 17). Měly by také umožnit přístup ke vzdělávání, kultuře a možnostem osobního rozvoje, pokud o to senior projeví zájem (zásada 12 a 13), včetně dobrovolnické nebo pracovní činnosti (zásada 6).

⁸ Dostupné z [Zásady OSN pro seniory | MPSV](#)

Důležité je také respektování soukromí a rodinného života seniorů, včetně udržování vztahů s blízkými (zásada 14).

Senioři by měli mít zajištěn přístup ke zdravotní péči, rehabilitaci a dalším odborným službám, které odpovídají jejich potřebám a podporují kvalitu života (zásada 10 a 11).

V příloze č. 1 k tomuto metodickému pokynu jsou shrnuty okruhy, které inspekce prověřuje v souvislosti s naplňováním práv lidí s postižením ve smyslu Úmluvy o právech osob s postižením. Inspektoři postupují při provádění inspekcí u poskytovatelů služeb pro jiné cílové skupiny obdobně. Při provádění inspekce je podle konkrétního zjištění konstatováno, zda poskytovatel práva ve smyslu Úmluvy naplňuje/ směřuje k jejich naplňování či nikoliv.

3 ORGANIZACE INSPEKČÍ A JEJICH PŘÍPRAVA

3.1 Personální zajištění inspekcí

Inspekci provádějí pověření zaměstnanci ministerstva - inspektoři.

Inspektoři jsou jmenovitě uvedeni na Pověření včetně čísel jejich služebních průkazů, kterými se během inspekce prokazují. V Pověření je označen vedoucí inspekční skupiny (VIS).

V zájmu odborného posouzení věci mohou být dle § 98 odst. 3 zákona o sociálních službách k účasti na inspekci přizváni specializovaní odborníci. Specializovaní odborníci poskytují inspektorům odborný názor v oblasti své specializace (překladatel, znalec, uznávaný odborník, tlumočník apod.). Specializovaní odborníci se nemohou žádným jiným způsobem podílet na přípravě a provádění inspekčních činností (samostatné vedení rozhovorů s klienty nebo zaměstnanci, vyhotovení částí Protokolů, vedení souvisejícího přestupkového řízení apod.). Z formálního hlediska jsou specializovaní odborníci při provádění inspekce považováni za přizvané osoby⁹. V Pověření a Protokolu je uveden důvod jejich přizvání.

3.2 Plány inspekčí poskytování sociálních služeb

Ministerstvo vytváří plány inspekčí na následující kalendářní rok. V plánu je uveden počet plánovaných inspekčí. Kromě plánu inspekčí – tedy jejich počtu, ministerstvo vhodným způsobem (na webových stránkách) zveřejní, které konkrétní poskytovatele a sociální služby má v úmyslu každé pololetí navštívit. Další podrobnosti (např. konkrétní datum) neuvádí. Smyslem provádění inspekce je zachytit bezprostřední a reálný obraz

⁹ Ustanovení § 6 kontrolního řádu.

toho, jak jsou poskytovány sociální služby, jak personál s klienty zachází, hovoří s nimi, jaké je personální zajištění služby či v jakých podmínkách klienti žijí. Jeví se proto účelné, aby inspekce probíhaly neohlášeně.¹⁰ V pobytových sociálních službách probíhají inspekce automaticky bez předchozího ohlášení, pokud nenastane situace, kde je nutno provést inspekci předem ohlášenou např. z důvodu zajištění/potřeby přítomnosti konkrétního klienta nebo zaměstnance služby.

Při výběru konkrétních poskytovatelů jsou zohledněny vlastní kontrolní priority, informace získané z vlastní činnosti ministerstva, z přijatých stížností, z médií, od veřejnosti apod.

Ministerstvo za uplynulý rok zpracovává obecné informace o výsledcích kontrol, které jsou zveřejněny na jeho internetových stránkách.

3.3 Příprava inspekce

Před inspekci inspektoři shromáždí k dané službě veškeré informace (veřejně dostupné nebo získané z vlastní činnosti).

Podle typu inspekce se určí časový rozsah inspekce a počet inspektorů, příp. přizvaných osob. Konkrétní inspektoři a přizvané osoby jsou uvedeny v Pověření.

3.4 Inspekce v místě poskytování sociální služby

Inspekce probíhá vždy v místě poskytování sociální služby. Pokud poskytovatel poskytuje službu na více místech, může být provedena, na místech, která jsou uvedena v Pověření.

Standardní doba místního šetření u poskytovatele jsou 3 po sobě jdoucí pracovní dny. Tuto dobu lze upravit dle situace (např. zkrátit při následné inspekci; prodloužit při velmi vysokém počtu klientů a zaměstnanců pobytové sociální služby nebo při prošetřování závažného a rozsáhlého podnětu; dny nebudou po sobě jdoucí z objektivního důvodu na straně kontrolujících nebo poskytovatele apod.).

Kontrolované období je časový rámec inspekce ohraničující dobu, za kterou jsou požadovány podklady a informace od poskytovatele pro zjištění rozhodných skutečností.

Inspekce kontrolované období stanoví zpravidla 1 rok zpětně (aby bylo možné hodnotit naplňování požadavků Standardu kvality č. 15 a povinnost hodnotit průběh poskytování sociální služby v kontextu individuálních potřeb klientů) až do posledního dne místního

¹⁰ Viz např. Gabrišová, Veronika. *Stanoviska Kontrolní orgány*. Kancelář veřejného ochránce práv a Wolters Kluwer, Online, PDF. s. 42. Dostupné z [Kontrolní orgány](#)

šetření. Je však třeba vždy zohlednit promlčecí doby případných přestupků (§ 30 zákona o přestupcích) a možnost efektivně napravit případná pochybení.

Kontrolované období zpravidla začíná k 1. lednu nebo k 1. červenci, příp. začíná dnem zahájení poskytování sociální služby (pokud funguje kratší dobu než rok). Pokud byla v sociální službě provedena inspekce během posledních dvou let nebo se jedná o následnou inspekci, je počátek kontrolovaného období stanoven na den následující po skončení lhůty k podání Zprávy o plnění opatření uložených při poslední inspekci.

4 OPRÁVNĚNÍ A POVINNOSTI INSPEKTORŮ A KONTROLOVANÉ OSOBY

4.1 Oprávnění inspektorů

Inspektoři jsou v souladu s kontrolním řádem¹¹ při výkonu inspekce oprávněni:

- vstupovat do staveb, dopravních prostředků, na pozemky a do dalších prostor s výjimkou obydlí, jež vlastní nebo užívá poskytovatel anebo jinak přímo souvisí s výkonem a předmětem inspekce, je-li to nezbytné k výkonu inspekce;¹²
- požadovat prokázání totožnosti fyzické osoby, jež je přítomna na místě inspekce, jde-li o osobu, která plní úkoly poskytovatele, nebo osobu, která může přispět ke splnění účelu inspekce;
- provádět prohlídku sociální služby a pozorovat její chod;
- požadovat poskytnutí údajů, dokumentů a věcí vztahujících se k předmětu inspekce nebo k činnosti poskytovatele, v odůvodněných případech mohou inspektoři zajišťovat originální podklady;
- pořizovat obrazové nebo zvukové záznamy;
- dotazovat se osob, kterým jsou poskytovány sociální služby, na záležitosti související s poskytováním sociálních služeb, které jsou předmětem inspekce;
- ukládat při inspekci opatření k odstranění zjištěných nedostatků;
- užívat technických prostředků poskytovatele, a to po předchozím projednání s poskytovatelem;
- vyžadovat od poskytovatele a povinné osoby další součinnost potřebnou k výkonu inspekce.

¹¹ Ustanovení § 7 a 8 kontrolního řádu.

4.2 Povinnosti inspektorů

a) Informování o zahájení inspekce

- Inspektor **musí informovat** statutárního zástupce poskytovatele o zahájení inspekce.
- Fyzická přítomnost statutárního zástupce **není nutná** – stačí jednání s jeho zaměstnancem (např. vedoucím služby nebo sociálním pracovníkem).

b) Dohodnutí časového harmonogramu

Na začátku místního šetření **se inspektor s poskytovatelem dohodne na časovém harmonogramu inspekce**, který bude zohledňovat provoz služby i potřeby klientů.

c) Mlčenlivost

Inspektor **je povinen zachovávat mlčenlivost** o všech skutečnostech, které se dozvěděl při výkonu inspekce¹³.

d) Bezpečné zacházení s dokumentací poskytovatele

V prostoru, který poskytovatel nabídne inspektorům k využívání během inspekce, **nesmí být bez přímého dozoru nebo uzamčení místnosti ponechány nezabezpečené dokumenty, otevřený počítač apod.**

e) Vstup do domácnosti klienta

Při inspekci terénní sociální služby **smí inspektor vstoupit do domácnosti klienta pouze s jeho souhlasem.**

f) Pořizování záznamů

- Inspektor **může pořizovat zvukové a obrazové záznamy ústního jednání s poskytovatelem, nebo např. prohlídky místa poskytování sociální služby, ale pouze takovým způsobem, aby nebylo možné identifikovat jednotlivé klienty.** O tomto postupu **musí být poskytovatel informován na úvodním setkání.**

¹³ Ustanovení § 100 zákona o sociálních službách ve spojení s § 20 kontrolního řádu.

g) **Respektování provozu služby**

- I neohlášená inspekce **probíhá tak, aby zasáhla do běžného provozu co nejméně.**
- Inspekce **probíhá v pracovní době zaměstnanců poskytovatele**, pokud se inspekční skupina a poskytovatel **nedomluví jinak.**

h) **Vedoucí inspekční skupiny odpovídá** za správnost, včasnost vyhotovení a doručení protokolu o inspekci.

4.3 **Oprávnění poskytovatele**

Oprávnění poskytovatele obecně odpovídají povinnostem inspektorů. Poskytovatel je zejména oprávněn požadovat předložení Pověření, případně služebního průkazu, namítat podjatost inspektorů, seznámit se obsahem protokolu o kontrole a podávat námitky proti kontrolním zjištěním v něm uvedeným.

4.4 **Povinnost poskytovatele poskytovat součinnost**

Poskytovatel je kontrolovanou osobou a má povinnost poskytnout při inspekci součinnost.¹⁴

Poskytovatel může být zastoupený statutárním zástupcem nebo osobou, která ho je oprávněna zastupovat na základě vnitřních organizačních předpisů nebo plné moci.

Inspektoři primárně komunikují s osobou oprávněnou poskytovatele zastupovat. Pokud by odmítala součinnost nebo by ji z jiných důvodů nemohla poskytnout, mohou ji vyžadovat od povinných osob.¹⁵ Jedná se zaměstnance, kteří se podílejí na poskytování služby a jsou přítomni.

V případě, že kontrolovaná nebo povinná osoba odmítne poskytnout součinnost (např. bez oprávněného důvodu odmítne inspektory vpustit do objektu poskytovatele, předložit požadované podklady, odpovídat na kladené otázky), inspektoři ji poučí o její zákonné povinnosti, o případné sankci¹⁶ a sepíší o tom zápis. Ten podepíše kontrolovaná či povinná osoba; pokud odmítne, tak je zpracován záznam, kteří podepíší všichni přítomní inspektoři.

Jestliže kontrolovaná nebo povinná osoba i přes poučení o možných následcích svého chování nadále odmítá poskytnout součinnost, lze při závažných situacích (např. se

¹⁴ Ustanovení § 10 odst. 2 kontrolního řádu.

¹⁵ Ustanovení § 8 písm. f), § 10 odst. 3 kontrolního řádu.

¹⁶ Podle § 15 lze uložit pořádkovou pokutu kontrolované osobě až do výše 500 000 Kč a povinné osobě až do výše 200 000 Kč

někdo pokusí ztížit nebo zmařit provedení inspekce nebo vznikne podezření na ohrožení zdraví či života osob) zvážit přivolání policie (Policie ČR nebo obecní policie)¹⁷.

5 PRŮBĚH INSPEKCE

5.1 Zahájení inspekce poskytování sociálních služeb

Inspekce se zahajuje z moci úřední.¹⁸ Prvním kontrolním úkonem je:

- **předložení** Pověření kontrolované nebo povinné osobě v místě provedení inspekce

nebo

- **doručení** oznámení o zahájení inspekce jehož součástí je Pověření.

Pověření je buď:

- v listinné podobě opatřené podpisem oprávněné osoby a kulatým razítkem se státním znakem, nebo

- v elektronické podobě s kvalifikovaným elektronickým podpisem oprávněné osoby s vyznačeným časovým razítkem. Tato varianta vyhotovení Pověření je preferována.

Předložením Pověření nebo **doručením** oznámení o zahájení inspekce jsou aktivována práva a povinnosti poskytovatele a inspektorů.

5.2 Úvodní setkání inspektorů s odpovědnými zástupci poskytovatele

Vedoucí inspekční skupiny představí jednotlivé členy inspekční skupiny, kteří předloží poskytovateli k nahlédnutí své služební průkazy. Poskytovatele seznámí s jeho právy a povinnostmi, stejně jako s právy a povinnostmi inspektorů.

Pokud není přítomen statutární zástupce poskytovatele nebo jiná osoba, která má pověření k jeho zastupování, je **nutné jej informovat o zahájení inspekce bez zbytečného odkladu** (například telefonicky, elektronickou poštou). Dále je postupováno dle domluvy s ním (zda se zúčastní/nezúčastní úvodního setkání – v případě neúčasti je seznámen s body úvodního setkání, je domluvena kontaktní osoba atd.). Pokud trvá na tom, že chce být přítomen při zahájení inspekce, lze mu vyhovět, jen pokud se dostaví v přiměřené době (doba, které neohrozí účel nebo průběh místního šetření).

¹⁷ Srovnej viz § 135 správního řádu.

¹⁸ Viz § 5 odst. 1 kontrolního řádu.

Inspektoři poskytovatele:

- poučí poskytovatele o právu podat námitku podjatosti.
- seznámí s předběžným časovým harmonogramem inspekce v místě, v němž lze zohlednit oprávněné požadavky poskytovatele na jeho úpravu (např. provozní záležitosti související s poskytováním služby, vyřízení neodkladných záležitostí osob, které poskytují inspektorům součinnost).
- požádají o přípravu požadovaných podkladů, včetně osobní dokumentace vybraných klientů. Poskytovatele současně informují, že kdykoliv v průběhu místního šetření mohou být vyžádány další podklady. Požádají o určení kontaktní osoby, na kterou se budou moci v případě potřeby obracet (např. kopírování a předložení dalších dokumentů, společné zajištění souhlasu klientů s rozhovory s inspektory).
- požádají o poskytnutí prostor pro zázemí inspektorů během místního šetření. Vhodná je uzamykatelná místnost se stolem, židlemi a zdrojem el. energie (zásuvkou).

Inspektoři poskytovatele informují o tom, že při svých zjištěních a hodnocení vycházejí z podkladů od něj, rozhovorů s vybranými klienty, případně dalšími klienty, z rozhovorů se zaměstnanci, z pozorování a veřejně dostupných zdrojů.

5.2.1 Podjatost inspektorů

Poskytovatel může namítat podjatost kteréhokoliv inspektora nebo přizvané osoby. Námitky je třeba podat písemně.¹⁹

Za podjatého by se inspektor považoval, pokud u něj lze předpokládat zájem na výsledku inspekce pro jeho poměr k věci, ke kontrolované osobě (poskytovateli) nebo jejím zástupcům.²⁰

Do doby, než představený inspektor rozhodne o námitce podjatosti může inspektor, na kterého se námitka vztahuje, činit takové úkony, které nesnesou odkladu a nemohou ovlivnit výsledek prováděné inspekce (pořizování fotodokumentace, zajištění podkladů – smlouvy o poskytnutí sociální služby, dokumentace klientů).

V případě, že svoji možnou podjatost zjistí sám inspektor před zahájením inspekce (či v jejím průběhu), informuje o tom bez zbytečného odkladu svého představeného, který rozhodne o dalším postupu.

¹⁹ Viz § 10 odst. 1 kontrolního řádu.

²⁰ Srovnej viz § 14 správního řádu.

5.2.2 Nahlížení do spisu

Nahlížení do spisu se řídí správním řádem.²¹ Do spisu vedeného k inspekci může nahlížet do uplynutí skartačních lhůt v souladu se spisovým a skartačním řádem ministerstva²²:

- poskytovatel,
- ten, kdo předloží k nahlížení do spisu plnou moc udělenou poskytovatelem (nemusí být úředně ověřená),
- případně osoba uvedená v § 38 odst. 2 správního řádu.

Oprávněná osoba má právo činit si výpisy a právo na to, aby ministerstvo pořídilo kopie²³ spisu nebo jeho části. Dle § 22 zákona o kontrole jsou z nahlížení do spisu vyloučeny dokumenty nebo jejich části, z nichž lze zjistit totožnost osoby, která podala podnět ke kontrole.

5.3 Ověření kvality služby a plnění povinností poskytovatele

Během místního šetření inspektoři získávají informace z následujících zdrojů:

- vnitřní předpisy a dokumentace klientů / zaměstnanců
- rozhovory
- pozorování

Obecné pravidlo pro informace získané z rozhovorů s klienty, pracovníky či dalšími osobami

Skutečnosti zjištěné v rozhovorech se zaměstnanci (zejména takových které zakládají podezření na porušení povinnosti nebo nenaplňování Standardů kvality poskytovatelem), inspektoři ověřují v rozhovorech s dalšími osobami, v dokumentaci poskytovatele a v osobní dokumentaci klientů, pozorováním apod. Inspektoři dbají na to, aby byla zachována důvěrnost informací, které jim poskytl konkrétní člověk. Zjištěné porušení zákona o sociálních službách je vždy ověřováno za použití maximálního možného počtu zdrojů.

²¹ Ustanovení § 38 správního řádu.

²² Příkaz ministra č. 15/2016 Spisový a skartační řád MSPV. Skartační lhůta činí 15 let, počítaných od 1. ledna roku následujícího po vyřízení dokumentu (u spisů po jejich uzavření).

²³ Pořízení kopií spisu nebo jeho částí je zpoplatněno podle zákona č. 634/2004 Sb., o správních poplatcích.

5.3.1 Studium předložené dokumentace

Vnitřní pravidla a pracovní postupy poskytovatele

Inspektoři požádají poskytovatele, aby předložil vnitřní předpisy, a další dokumenty související s předmětem inspekce. Například:

a) k oblasti jednání se zájemcem o sociální službu a k uzavírání smluv poskytovatel zpravidla předkládá:

- žádost o poskytování sociální služby, podklady, které poskytovatel předává zájemcům v průběhu jednání se zájemcem a které mapují proces jednání a uzavírání smluv
- záznam ze sociálního šetření vybraných klientů a jejich smlouvy o poskytnutí služby (včetně dokladů o oprávnění, aby za klienty jednala třetí osoba (opatrovník, zplnomocněnec),
- smlouvy uzavřené dle § 91a zákona o sociálních službách,²⁴
- záznamy o tom, jakým způsobem a v jakém rozsahu byly uzavřeny ústní smlouvy u konkrétních klientů²⁵ (§ 91 odst. 1 zákona o sociálních službách)

b) k oblasti vyúčtování úhrady za poskytovanou sociální službu poskytovatel předkládá dokumentaci jednotlivých klientů vč. vyúčtování případných fakultativních činností a podklady ke způsobu vedení depozitního účtu klienta

c) k analýze oblasti individuálního plánování průběhu sociální služby poskytovatel zpravidla předkládá:

- vstupní dokumenty (např. biografická anamnéza, mapování potřeb, denní rituály apod.);
- individuální plán vč. jeho přehodnocení;
- individuální záznamy o průběhu a písemné výstupy z hodnocení průběhu poskytování sociální služby;

Při rozhovorech se zaměstnanci a klienty inspektoři vycházejí i z informací získaných z předložených dokumentů.

²⁴ Situace, kdy **opatrovník nebo obecní úřad** za člověka bez jeho souhlasu uzavřel smlouvu o pobytové sociální službě, protože hrozilo **vážné nebezpečí** (bez okamžité pomoci by byl ohrožen život, zdraví dotyčné osoby nebo lidí v jejím okolí kvůli duševní poruše), a **neexistovalo jiné, mírnější řešení** – pomoc nelze zajistit jiným, méně omezujícím způsobem.

²⁵ Ustanovení § 91 odst. 1 zákona o sociálních službách.

Osobní dokumentace klientů

Inspektoři zpravidla před rozhovory s klienty, požádají poskytovatele o předložení jejich osobní dokumentace v rozsahu nezbytném pro dosažení účelu inspekce. Dokumentace jiných klientů může být vyžádána podle potřeby kdykoliv v průběhu inspekce. Z osobní dokumentace klientů jsou vyžadovány a využívány pouze ty informace, které se přímo vztahují k průběhu poskytované sociální služby.

Osobní dokumentace zaměstnanců

Inspektoři mohou po poskytovateli vyžadovat osobní dokumentaci zaměstnanců v rozsahu nezbytném pro ověření existence, formy či rozsahu pracovněprávního vztahu zaměstnanců k poskytovateli, ověření odborné způsobilosti k výkonu povolání, stanovení práv a povinností k jednotlivým pracovním pozicím, způsob zajištění zaškolování nově přijatých zaměstnanců, dalšího vzdělávání a profesního rozvoje.

5.3.2 Vedení rozhovorů s klienty

Výběr klientů, se kterými inspektoři vedou rozhovor

Poskytovatel je poučen o podmínkách a účelu provádění rozhovorů s klienty. Je informován o tom, podle jakých kritérií inspektoři určují, s kterými klienty chtějí hovořit. Klienty inspektoři vybírají podle aktuálního seznamu klientů, kterým je služba poskytována. S poskytovatelem mohou konzultovat důvody, proč rozhovor s konkrétním klientem provést či neprovést, zda je nutné či vhodné, aby se rozhovoru účastnil zaměstnanec apod. O konečném výběru klientů rozhodují inspektoři.

Je vhodné, aby inspektoři hovořili s klienty:

- komunikativními,
- s vysokou mírou závislosti,
- kteří byli přijati v nedávné době,
- využívají sociální službu dlouhodobě,
- jsou zvláště zranitelní (např. děti, klienti s chováním náročným na péči, klienti, kteří nekomunikují verbálně, klienti trvale ležící).

Poskytovatel není oprávněn bránit inspektorům, aby s klienty hovořili.²⁶ Rozhovor může odmítnout pouze klient. Poskytovatel však může při výběru klientů upozornit na ty, pro které by rozhovor mohl být ohrožující, příp. navrhnout postup, který by takové riziko

²⁶ Mohl by se dopustit přestupku neposkytnutí součinnosti podle § 98 odst. 4 zákona o sociálních službách a § 15 kontrolního řádu.

minimalizoval, nebo může doporučit výběr jiného klienta. Tato rizika by však měla být doložitelná, např. v dokumentaci.

V závislosti na počtu klientů, kterým je sociální služba poskytována, inspektoři vyberou přiměřený počet klientů. Pokud rozhovory vedou mimo pracoviště poskytovatele (domácnost klienta, příp. jiné místo podle jeho výběru), zvažují i dostupnost těchto míst. Za účelem provedení rozhovorů se dále vybírají náhradníci pro případ, že by některý z vybraných klientů rozhovor s inspektorem z jakéhokoliv důvodu odmítl.

Po vybrání klientů je vyžádána jejich osobní dokumentace v rozsahu nezbytném pro dosažení účelu inspekce (zejména k posouzení individuálních plánů, uzavírání smluv o poskytnutí sociální služby včetně dodatků, dodržování práv klientů, plnění povinností v souvislosti používání opatření omezujících pohyb).

Rozhovor s klientem

Inspektor klientovi pro něj srozumitelným způsobem vysvětlí, co je účelem a smyslem rozhovoru. Poučí ho, že rozhovor může odmítnout a získá jeho souhlas s provedením.²⁷ To vše probíhá za přítomnosti zaměstnance, kterého určil poskytovatel a inspektor o tom sepíše záznam. Provedení rozhovoru (ani vyjádření souhlasu s jeho konáním) není právním jednáním, proto ne/souhlas zákonného zástupce/opatrovníka klienta není relevantní.

Rozhovor s klienty probíhá v soukromí,²⁸ ledaže si klient přeje, aby u něj byl někdo přítomen. Poskytovatel může přítomnost svého zaměstnance při rozhovoru pouze doporučit.

Inspektoři jsou povinni zachovávat anonymitu sdělení klienta, aby předešli možným odvetným opatřením ze strany poskytovatele. Skutečnosti zjištěné v rozhovoru s klientem, které zakládají podezření na možnost porušení povinnosti nebo nenaplňování Standardů kvality poskytovatelem, jsou následně ověřovány dalšími dostupnými zdroji, tj. rozhovory se zaměstnanci poskytovatele, příp. dalšími klienty, studiem vnitřních předpisů a pravidel poskytovatele, pozorováním. Cílem je minimalizovat riziko, že vyjde najevo, které nedostatky byly odhaleny na základě rozhovoru s konkrétním klientem.

Inspektoři mohou využít také možnosti k rozhovoru přizvat zaměstnance poskytovatele, aby ukázal, jakým způsobem s klientem komunikuje a zjišťuje jeho potřeby, zejména jde-li o osobu verbálně nekomunikující či obtížně verbálně komunikující, či osobu s jiným omezením vyplývajícím z jejího zdravotního stavu.

²⁷ Ustanovení § 98 odst. 4 zákona o sociálních službách.

²⁸ Poskytovatel má sice právo účastnit se kontrolních úkonů, s výjimkou těch, kde by jeho přítomnost mohla ohrozit splnění účelu inspekce.

Inspektoři postupují při rozhovoru s klientem podle následujících pravidel:

- V úvodu mu vysvětlí účel rozhovoru a pravidla pro nakládání se sdělenými údaji (pseudonymizaci). Poučí ho o možnosti neodpovídat na všechny otázky a možnost rozhovor kdykoliv ukončit. Klienta také ubezpečí o důvěrnosti rozhovoru a o tom, že mají povinnost zachovávat mlčenlivost.
- Při rozhovoru dbají na zachování soukromí.
- Pokládají dotazy srozumitelně, s ohledem na schopnosti / rozumovou vyspělost klienta.
- Dbají na to, aby klienta při rozhovoru nevystavovali situacím, které jsou pro něho nepříjemné.
- Délku rozhovoru přizpůsobí možnostem a schopnostem klienta.

V rámci pozorování inspektoři zjišťují informace týkající se např. ochrany soukromí, vybavení kompenzačními pomůckami, možnost přivolání zaměstnanců klientem, nestigmatizující prostředí, způsob jednání zaměstnanců poskytovatele s klienty atd.

Rozhovor s klientem za přítomnosti zaměstnance a následný rozhovor se zaměstnancem

Rozhovor s klientem za přítomnosti zaměstnance (jde zejména o zaměstnance, který odpovídá za plánování služby nebo se na něm podílí) a rozhovor se zaměstnancem inspektoři provádí, pokud má klient podstatně narušené kognitivní nebo vyjadřovací schopnosti nebo pokud z jiných objektivních důvodů není možné vést rozhovor přímo s ním.

Inspektor pozoruje, jak zaměstnanec s klientem komunikuje, případně jak mu poskytuje některé činnosti služby a následně o tom vede se zaměstnancem rozhovor, přičemž se snaží získat informace zejména o tom, jak se zaměstnanec s klientem s obtížemi v komunikaci dorozumívá.

5.3.3 Rozhovory se zaměstnanci poskytovatele sociálních služeb

Rozhovory s vedoucími zaměstnanci

Předmětem rozhovorů s vedoucími zaměstnanci poskytovatele (tj. statutární zástupce a management poskytovatele na různých úrovních vedení) jsou zejména oblasti týkající se personálního a organizačního zajištění poskytované sociální služby a kontroly kvality poskytování sociální služby na různých úrovních.

Rozhovory s pracovníky v přímé péči

Rozhovory s pracovníky v přímé péči (pracovníky v sociálních službách, příp. zdravotnickými pracovníky) se zaměřují na způsob a kvalitu poskytované péče v každodenní praxi, používané pracovní postupy, znalost vnitřních pravidel poskytovatele a jejich uplatňování v praxi poskytování sociální služby.

Rozhovory se sociálními pracovníky

Rozhovory se sociálními pracovníky se zaměřují na zjišťování obecných principů fungování sociální služby, porozumění obsahu a smyslu Standardů kvality a vnitřních pravidel poskytovatele. Předmětem rozhovorů jsou oblasti spadající do jejich kompetencí. Jde zejména o oblast jednání se zájemcem o sociální službu a jeho provázanost s individuálním plánováním sociální služby, dále může být předmětem rozhovoru se sociálním pracovníkem uzavírání smlouvy o poskytnutí sociální služby, stanovení úhrad za poskytování sociální služby, případně další činnosti, které konkrétní sociální pracovník pro poskytovatele vykonává.

5.3.4 Vedení rozhovorů s rodinnými příslušníky a opatrovníky klientů

V rámci inspekce je možné provádět rozhovory i s rodinnými příslušníky či opatrovníky klientů sociální služby. Pokud je inspektoři nezastihnou v době provádění místního šetření, mohou požádat poskytovatele o zprostředkování kontaktu s nimi.

Inspektoři před zahájením rozhovoru rodinné příslušníky či opatrovníky poučí o možnosti odmítnout rozhovor, případně o možnosti neodpovídat na všechny kladené otázky.

5.3.5 Náslech

Náslech je možné provádět ve všech sociálních službách, pokud s tím klient souhlasí. Inspektoři dojednájí se zaměstnancem poskytovatele, jak bude klient / zájemce o sociální službu informován o skutečnosti, že je prováděn náslech rozhovoru. Klient / zájemce o sociální službu může provedení náslechu odmítnout. Náslech se může týkat jednání se zájemcem o poskytnutí sociální služby, průběhu poskytování sociální služby nebo určité aktivity v rámci ní, např. vyhodnocení plnění individuálního plánu průběhu poskytování služby.

V případě mimořádných událostí lze rozhovory uskutečnit rovněž telefonicky nebo on-line rozhovorem.

V rámci náslechu inspektoři nevstupují do interakce poskytovatele a klienta / zájemce o sociální službu.

5.3.6 Pozorování

Součástí místního šetření je prohlídka společných prostor zařízení sociální služby a zázemí pro zaměstnance. Prohlídku zařízení zajistí poskytovatel.

Inspektoři během prohlídky navštíví veškeré prostory, které klienti využívají, tj. společenské místnosti, jídelny, aktivizační místnosti, společné koupelny, zahrada atd. Při prohlídce zařízení inspektoři respektují soukromí klientů.

5. 4 Ukončení místního šetření

Na konci místního šetření vedoucí inspekční skupiny informuje poskytovatele o dalším předpokládaném průběhu inspekce.

Pokud inspektoři požadují ještě další podklady, které poskytovatel v průběhu místního šetření nepředložil, dohodnou se s ním, jakou dokumentaci a v jaké lhůtě má poskytovatel zaslat. O tom sepíší inspektoři záznam a jeho stejnopis předají poskytovateli.

6 VÝSTUPY INSPEKCE POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB

6.1 Vyhotovení protokolu o inspekci

Inspektoři během místního šetření získávají informace, podklady a důkazy pro kontrolní zjištění. Výsledná podoba Protokolu je vytvořena na základě souhrnu kontrolních zjištění všech inspektorů.

Protokol je výsledným výstupem provedené inspekce. Zachycuje zjištěný stav věci formou jednotlivých kontrolních zjištění, která musejí být podložena konkrétními důkazy. Zjištění je nutno doložit všemi dostupnými zdroji tak, aby byla zajištěna maximální průkaznost (např. předložená dokumentace poskytovatele, osobní složky klientů, rozhovory se zaměstnanci, rozhovory s klienty, pozorování). Při zpracovávání Protokolu musí inspektoři vždy uvádět konkrétní kontrolní zjištění podložené důkazy.

Povinné náležitosti Protokolu upravuje § 12 kontrolního řádu. Protokol slouží také jako podklad, pro případné řízení o přestupku.

6.1.1 Hodnocení plnění povinností poskytovatelů sociálních služeb

Hodnocení plnění povinností poskytovatelů je součástí Protokolu. Při nesplnění některých povinností stanovených zákonem o sociálních službách je s poskytovatelem po ukončení inspekce zahájeno řízení o přestupku.

Při hodnocení povinností poskytovatele vycházejí inspektoři rovněž ze základních povinností a obecných principů poskytování sociálních služeb a z obsahu práv vyplývajících z mezinárodních úmluv – viz kapitolu 2.2.

6.1.2 Hodnocení plnění Standardů kvality sociálních služeb

Jednotlivá kritéria Standardů kvality jsou na základě § 99 odst. 2 zákona o sociálních službách hodnocena systémem bodů.

Podle § 38 odst. 2 vyhlášky se plnění Standardů kvality hodnotí tak, že se body jednotlivým kritériím přiřazují podle stupně splnění:

- 3 body, jestliže kritérium je splněno „výborně“;
- 2 body, jestliže kritérium je splněno „dobře“;
- 1 bod, jestliže kritérium je splněno „částečně“;
- 0 bodů, jestliže kritérium „není splněno“.

Standardy kvality se vyhodnocují s ohledem na smysl a účel, který mají naplňovat. Mají být zárukou takové úrovně kvality, která zajišťuje, že jsou služby poskytovány v souladu s obecnými principy stanovenými zejména v § 2 odst. 2 a 38 zákona o sociálních službách, a že respektují základní práva klientů. Standardy tedy nelze považovat za splněné, pokud sice existují vnitřní předpisy, které Standardy předpokládají, ale svým obsahem nezaručují kvalitní a bezpečné poskytování služby a respektování práv klientů.

Počet prostudovaných dokumentací klientů či zaměstnanců by měl být co nejvíce reprezentativní - pokud je to s ohledem na jejich počet možné. Platí, že kritérium bude splněno, pokud to dokládají pouze prostudované dokumentace (nikoliv tedy dokumentace všech klientů či zaměstnanců), ale naopak nebude splněno, i pokud to dokládá dokumentace pouze jednoho klienta či zaměstnance. Poskytovatel totiž musí povinnost plnit vůči všem klientům i zaměstnancům, příp. dalším osobám.

6.1.3 Dožádání dalších podkladů od poskytovatele sociálních služeb

V případě, že inspektoři v průběhu zpracování Protokolu zjistí potřebu dožádání dalších podkladů, požádají o ně písemně poskytovatele a stanoví mu k tomu přiměřenou lhůtu, případně mohou znovu navštívit místo poskytování sociální služby.

6.1.4 Uložení opatření k odstranění nedostatků zjištěných při inspekci

Pokud inspektoři zjistí nedostatky v plnění kritérií Standardů kvality a povinností poskytovatele, uloží poskytovateli Opatření²⁹. Poskytovatel je povinen splnit uložená Opatření ve stanovené lhůtě a podat o tom písemnou Zprávu.

²⁹ Ustanovení § 98 odst. 5 zákona o sociálních službách.

Opatření uloží inspektoři vždy, když zjistí závažné (následkem nebo rozsahem) porušení povinností poskytovatele (porušení zákona a povinností v něm uložených) nebo porušení hodnocených kritérií Standardů kvality (tj. bodové hodnocení „0“ nebo „1“).

Opatření jsou součástí kontrolního zjištění a ukládají se vždy u konkrétních zjištěních uvedených v Protokolu.

Opatření musí být formulováno konkrétně, jednoznačně a nesmí poskytovateli stanovovat povinnosti nad rámec zákona o sociálních službách. Zpravidla je formulováno jako požadavek na odstranění zjištěného nedostatku (ten musí být popsán konkrétně), musí být zřejmé jakou nápravu má poskytovatel učinit, přičemž využití postupů či nástrojů pomocí nichž k nápravě dojde, je ponecháno na něm. Pokud je ale zřejmé, jaké konkrétní Opatření má poskytovatel přijmout, je možné ho formulovat přímo.

Lhůta pro splnění Opatření musí být stanovena realisticky, zároveň je nutné zejména u závažných nedostatků brát zřetel na to, aby takový stav netrval nepřiměřeně dlouhou dobu. Lhůta se stanovuje zpravidla ve dnech.

6.2 Předání protokolu o inspekci poskytovateli

Stejnopis Protokolu se poskytovateli zasílá datovou schránkou.³⁰ V odůvodněných případech³¹ je poskytovateli předán oproti podpisu osobně.³² Stejnopis Protokolu je originální dokument opatřený zaručeným elektronickým podpisem inspektorů (v případě osobního předání jejich vlastnoručním podpisem).

Protokol inspektoři vyhotoví (a odešlou) ve lhůtě 30 dnů ode dne provedení posledního kontrolního úkonu. Ve zvlášť složitých případech do 60 dnů.³³ O prodloužení lhůty musí být poskytovatel písemně informován.

6.3 Námitky

Poučení o možnosti podat námitky a lhůtě pro jejich podání je součástí Protokolu. Poskytovatel je může podat do 15 dnů ode dne následujícího po dni, kdy mu byl doručen Protokol (v odůvodněných případech může být stanovena lhůta delší).³⁴

³⁰ Ustanovení § 19 správního řádu.

³¹ Např. v situaci, kdy je s poskytovatelem vhodné osobně projednat výsledky inspekce, poskytovatel se dostaví k osobnímu převzetí protokolu na pracoviště inspektorů, v případě technických problémů.

³² Ustanovení § 12 odst. 3 kontrolního řádu.

³³ Ustanovení § 12 odst. 2 kontrolního řádu.

³⁴ Ustanovení § 10 odst. 1 písm. d) kontrolního řádu.

Námítky musí poskytovatel podat písemně ve stanovené lhůtě, musí z nich být zřejmé, proti kterému kontrolnímu zjištění směřují a proč s ním poskytovatel nesouhlasí.³⁵

Pokud poskytovatel námítky podá, ministerstvo je vypořádá. Pokud námítky nepodá, je inspekce ukončena.

Došetření v místě poskytování sociální služby

Je-li to na základě podaných námitek nebo k opravě zjištěných nesprávností v Protokolu zapotřebí, provedou inspektoři došetření. Při něm mají inspektoři i poskytovatel stejná práva a povinnosti jako při inspekci samotné, včetně práva uložit pokutu za neposkytování součinnosti či neumožnění výkonu práv inspektorů.³⁶

Nové Pověření se nevydává, neboť se jedná o došetření téže inspekce. S poskytovatelem je obvykle telefonicky sjednán termín provedení místního šetření. V případě, že to povaha věci vyžaduje, je možné provést došetření i bez předchozího oznámení poskytovateli. Veškerá zjištění se zpracovávají formou Dodatku k Protokolu a v tomto případě má poskytovatel právo podat proti dodatkem upraveným kontrolním zjištěním námítky, pro jejichž podání i vyřízení platí stejná pravidla jako pro podání námitek proti kontrolním zjištěním uvedeným přímo v Protokolu.

Vypořádání námitek

Ministerstvo vyhodnotí podané námítky podle jejich skutečného obsahu podle § 37 odst. 1 správního řádu. Dále se vyjádří ke všem podaným námitkám a uvede, zda jde o námítky důvodné (vyhoví jim plně), částečně důvodné (vyhoví jim částečně) nebo nedůvodné (zamítne je).

Námítky vyhodnocuje vedoucí inspekční skupiny. Pokud jim vyhoví v plném rozsahu, současně uvede, jak se na základě podaných námitek mění Protokol. Vyřízení námitek zašle poskytovateli s oznámením o ukončení inspekce ve lhůtě do 7 dnů ode dne doručení námitek.

Pokud vedoucí inspekční skupiny nevyhoví námitkám zcela či vůbec, vyřizuje je jeho představený (ten kdo vydal pověření k provedení inspekce).

Nedůvodné námítky jsou vždy:³⁷

- námítky podané neoprávněnou osobou;
- námítky podané opožděně
- námítky, z nichž není zřejmé, proti kterému kontrolnímu zjištění směřují (sem patří především námítky podané proti celému Protokolu, a nikoliv ke kontrolním zjištěním);

³⁵ Ustanovení § 13 odst. 2 kontrolního řádu.

³⁶ Ustanovení § 21 odst. 2 a 3 kontrolního řádu.

³⁷ Ustanovení § 14 odst. 2 kontrolního řádu.

- námitky nezdůvodněné – tj. například směřující vůči konkrétnímu kontrolnímu zjištění, ale konstatující pouze nesouhlas bez uvedení důvodu.

Lhůta pro vyřízení námitek je 30 dnů od jejich doručení. Ve zvlášť složitém případě se lhůta prodlužuje o 30 dnů a poskytovatel je o tom písemně vyrozuměn vedoucím inspekční skupiny.

Proti vyřízení námitek není opravný prostředek přípustný.

Obsahují-li námitky proti Protokolu nespokojenost s jednáním či chováním některého z inspektorů, jsou tyto námitky vyhodnoceny jako stížnost³⁸ a dále řešeny podle vnitřních předpisů ministerstva.

6.4 Oprava nesprávností

Zjevné nesprávnosti v Protokolu (formální chyby) opraví vedoucí inspekční skupiny z moci úřední formou dodatku k Protokolu³⁹. Ten se stává nedílnou přílohou Protokolu a jeho stejnopis se doručí poskytovateli.

Proti takovému dodatku není možné podat námitky, neboť oprava nesprávností zpravidla jen stěží představuje zásadní změnu kontrolních zjištění.

6.5 Zpráva o plnění uložených opatření a její vyhodnocení

Poskytovatel je povinen splnit uložená Opatření ve lhůtě stanovené ministerstvem a podat písemnou Zprávu o jejich plnění, ve lhůtě uvedené v Protokolu.

Lhůty jsou stanoveny tak, aby byly pro odstranění nedostatků a následně pro podání Zprávy přiměřené (obecně 15-30 dnů od uplynutí poslední lhůty pro odstranění nedostatků). Ministerstvo také může stanovit pro podání Zprávy o jednotlivých Opatřeních různé lhůty – v návaznosti na závažnost nedostatků.

V případě, že poskytovatel Zprávu nezašle ve stanovené lhůtě nebo vůbec, případně ve zjevně nedostatečné kvalitě, či některá Opatření nesplní, jedná se o důvod pro zahájení řízení o přestupku podle § 107 odst. 2 písm. m) zákona o sociálních službách.

Vyhodnocení Zprávy o plnění uložených opatření

Zpráva je vedoucím inspekční skupiny vyhodnocena do 30 dnů od jejího doručení ministerstvu. Vedoucí inspekční skupiny zpracuje o výsledku vyhodnocení zprávy

³⁸ Podle § 175 správního řádu.

³⁹ Ustanovení § 21 kontrolního řádu.

písemný záznam. Toto vyhodnocení vždy obsahuje informaci o tom, zda je či není nutné provést následnou inspekci či přijmout jiné opatření.

Obsah Zprávy o plnění uložených opatření není právními předpisy stanoven, avšak pro úspěšné doložení splnění Opatření a vyhodnocení by měla obsahovat alespoň popis, jak poskytovatel Opatření stanovená v Protokolu splnil, informaci o výsledku a případně procesu jakým bylo odstranění nedostatku dosaženo a umožňuje-li to charakter zjištěného nedostatku a uloženého Opatření také podklady svědčící o jeho splnění (obvykle písemné dokumenty, popř. fotografie).

Pokud zpráva neobsahuje přesvědčivé informace o tom, že poskytovatel Opatření splnil nebo vyvstávají jiné pochybnosti, může být provedena následná inspekce.⁴⁰ Jejím předmětem je ověřit, zda byla uložená Opatření splněna.

Vedoucí inspekční skupiny ve lhůtě stanovené pro vyhodnocení zprávy poskytovatele písemně informuje o tom, jak jeho Zprávu vyhodnotilo.

6.6 Ukončení inspekce

Inspekce je považována za ukončenou:

- pokud poskytovatel nepodal námitky
- pokud se poskytovatel vzdal práva na podání námitek
- dnem doručení vyřízení námitek poskytovateli
- dnem, kdy byly námitky předány k vyřízení příslušného správnímu orgánu, jelikož se týkají zjištění, na jehož základě bude zahájeno řízení o přestupku.⁴¹

Po ukončení inspekce jsou výsledky inspekce vedoucím inspekční skupiny zapsány do Registru poskytovatelů. Informace o výsledku provedené inspekce je informací veřejnou a obsahuje tyto údaje:

- datum zahájení a ukončení inspekce v místě poskytování sociální služby;
- název a adresu kontrolního orgánu, tj. ministerstva;
- předmět provedené inspekce;
- hodnocení plnění povinností poskytovatele a Standardů kvality;
- seznam zjištěných nedostatků, k nimž byla uložena Opatření k jejich odstranění.

⁴⁰ Ustanovení § 98 odst. 5 zákona o sociálních službách.

⁴¹ Ustanovení § 14 odst. 3 kontrolního řádu.

6.7 Zahájení řízení o přestupku

Při inspekci mohou být zjištěny skutečnosti nasvědčující spáchání některého z přestupků podle zákona o sociálních službách spadajícího do působnosti ministerstva, příp. přestupku za neposkytnutí součinnosti při inspekci⁴². V takovém případě je povinností ministerstva zahájit z moci úřední řízení o přestupku, které se obvykle zahajuje bez zbytečného odkladu po ukončení inspekce. Při tomto řízení se postupuje podle správního řádu a zákona č. 250/2016 Sb., o odpovědnosti za přestupky a řízení o nich.

6.8 Předání zjištění o nedostacích příslušným orgánům

Pokud inspekce zjistí porušení právních předpisů nebo skutečnosti, které nasvědčují tomu, že mohlo dojít ke spáchání přestupku, a ministerstvo kontrolu dodržování dotčených předpisů nebo stíhání takových přestupků nemá ve své věcné kompetenci, předají inspektoři tyto informace bez zbytečného odkladu v souladu s § 25 odst. 4 kontrolního řádu, příp. podle § 73 zákona o odpovědnosti za přestupky orgánu, který je místně a věcně příslušný k prošetření a uložení opatření k nápravě, příp. k zahájení řízení o přestupku. To platí také v situaci, kdy je zjištění předmětem inspekce a zároveň je ke kontrole dodržování předpisů kompetentní i jiný orgán.

Obvykle mohou být při provádění inspekce zjištěny možné nedostatky v oblasti plnění podmínek stanovených pro registraci poskytovatelů, v oblasti poskytování zdravotní/ošetrovatelské péče, dodržování hygienických předpisů, požární ochrany. Dále může být zjištěno například porušení „práva na ochranu před neoprávněným shromažďováním, zveřejňováním nebo jiným zneužíváním údajů o své osobě“. Jde o téma vztahující se ke Standardům kvality č. 2 příp. č. 6, které zároveň spadá do kompetence Úřadu pro ochranu osobních údajů.

Ustanovení § 25 odst. 4 kontrolního řádu nezmocňuje ministerstvo k předávání osobních a zvláštních kategorií osobních údajů osob, které byly inspekci dotčeny (včetně zaměstnanců poskytovatele).

⁴² Ustanovení § 15 kontrolního řádu.

Příloha:

1. Klíčové oblasti inspekce poskytování sociálních služeb z pohledu Úmluvy o právech osob se zdravotním postižením