

MINISTERSTVO PRÁCE A SOCIÁLNÍCH VĚCÍ

INSTRUKCE VRCHNÍ ŘEDITELKY SEKCE 2

č. I-10/2025

Věc: Pravidla pro prověření vyřízení stížností dle § 99b odst. 5 písm. b) 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 řídící akt MPSV: - 0 -

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

Č. j.: MPSV-2025/163353-262

Počet stran: 2

Předkladatel: **Mgr. Bc. Emilie Kalová**
ředitelka odboru inspekci, výkonu akreditací, financování v oblasti sociálních služeb, sociálněprávní ochrany dětí a sociální práce - 26

Dne: 14. 08. 2025

Schválil:

Mgr. Petra Zdražilová

Vrchní ředitelka sekce rodinné politiky a sociálních služeb
- 2

Dne:

15. 08. 2025

Za účelem splnění povinnosti stanovené ministerstvu v § 99b odst. 5 písm. b) zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách

1. Vydávám

Pravidla pro prověření vyřízení stížností dle § 99b odst. 5 písm. b) zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách

2. Ukládám

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

zajistit realizaci plnění povinností vyplývajících z této instrukce.

Tato instrukce nabývá účinnosti dnem podpisu vrchní ředitelkou.

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

Pravidla pro prověření vyřízení stížností

dle § 99b odst. 5 písm. b) zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách

1. Co Pravidla upravují

Novela zákona o sociálních službách¹, která nabyla účinnosti dne 1. března 2025 nově upravuje podávání a prověřování vyřizování stížností poskytovateli sociálních služeb. Klienti a další osoby uvedené v § 99a odst. 1 zákona o sociálních službách mají právo stěžovat si na poskytované sociální služby a poskytovatel sociálních služeb má povinnost je informovat o tom, jak jejich stížnosti vyřídil. Nesouhlasí-li stěžovatel s vyřízením stížnosti nebo nebyla-li stížnost v zákonem stanovené lhůtě vyřízena, může požádat Ministerstvo práce a sociálních věcí o prověření vyřízení stížnosti z hlediska opodstatněnosti, zákonnosti a procesního postupu.

Ustanovení § 99b odst. 5 písm. b) zákona o sociálních službách ministerstvu ukládá zpracovat pravidla pro vyřízení těchto žádostí.

Pravidla upravují postup ministerstva při přijímání, vyřizování a evidování žádostí o prověření toho, jak poskytovatel vyřídil stížnost na poskytování sociální služby. Tato pravidla vycházejí zejména ze zákona o sociálních službách a základních zásad činností správních orgánů.²

2. Příjem žádostí

Ten, kdo může podat stížnost na poskytování sociálních služeb (stěžovatel), může následně požádat ministerstvo, aby prověřilo, jak stížnost poskytovatel vyřídil.

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

- a) osoba, které je nebo byla poskytována sociální služba,
- b) zákonný zástupce, opatrovník nebo podpůrce osoby, které je nebo byla poskytována sociální služba,

¹Zákon č. 38/2025 Sb., kterým se mění zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů a další související zákony.

²Zejména § 2–6 zákona č. 500/2004 Sb., správní řád.

- c) osoba blízká, nemůže-li stížnost podat osoba, které je nebo byla sociální služba poskytována, s ohledem na svůj zdravotní stav nebo proto, že zemřela,
- d) osoba zmocněná osobou, které je nebo byla poskytována sociální služba,
- e) člen domácnosti osoby, které je nebo byla poskytována sociální služba, oprávněný k zastupování této osoby podle občanského zákoníku, nebo
- f) zaměstnanec poskytovatele sociálních služeb.

Nemožnost obrátit se na ministerstvo s žádostí o prověření vyřízení stížnosti kvůli zdravotnímu stavu se rozumí situace, kdy člověk nemůže s ohledem na své kognitivní schopnosti platně projevit svoji vůli. V případě pochybností o tom, zda se jedná o tuto situaci, může být stěžovatel vyzván, aby zdravotní stav osoby, za kterou žádost podává, vhodně doložil. Pokud o prověření vyřízení stížnosti žádá jiná osoba než klient/bývalý klient, je vhodné zjistit jeho/její pohled na věc³.

Veškeré žádosti jsou přijímány ministerstvem a evidovány a prověřovány pověřeným útvarem ministerstva, kterým je oddělení výkonu a metodiky akreditací, vzdělávání a inspekcí sociálních služeb, sociální práce a SPOD (pověřený útvar).

Žádost může stěžovatel podat:

- nesouhlasí-li s vyřízením stížnosti nebo
- pokud poskytovatel stížnost nevyřídil ve lhůtě do 30 dnů ode dne, kdy mu byla doručena nebo do 60 dnů, pokud stěžovatele informoval o tom, že je třeba lhůtu o dalších 30 dnů prodloužit a proč.

Stěžovatel musí žádost podat ve lhůtě 60 dnů ode dne doručení informace o způsobu vyřízení stížnosti poskytovatelem nebo ode dne, kdy marně uplynula lhůta, do které měl poskytovatel stížnost vyřídít.

Stěžovatel musí uvést, proč o prověření vyřízení stížnosti žádá. Pokud to neudělá (příp. chybí jiná náležitost žádosti nezbytná pro její prověření), pověřený útvar ho podle § 37 odst. 3 správního řádu vyzve, aby důvod/náležitost doplnil a stanoví mu k tomu přiměřenou lhůtu.

Pokud stěžovatel podá žádost elektronickou poštou bez kvalifikovaného elektronického podpisu, bude písemně vyzván, aby ji doplnil, případně i své identifikační údaje a upozorněn, že pokud tak neučiní, nebude moci být seznámen s výsledky prověření

³ Při vyhodnocování oprávněnosti podání stížnosti osobou blízkou lze postupovat obdobně jako při hodnocení plnění povinností poskytovatelů sociálních služeb podle § 88 písm. f) zákona o sociálních službách – tzn. pokud se osoba není s ohledem na svůj zdravotní stav schopna účastnit individuálního plánování, pak lze předpokládat, že není rovněž schopna podat stížnost, příp. žádost o prověření, jak byla stížnost vyřízena.

žádosti⁴. Stěžovatel může svou žádost podat/doplnit také v listinné formě opatřenou jeho vlastnoručním podpisem.

Pokud z žádosti vyplynou skutečnosti nasvědčující tomu, že v souvislosti s poskytováním sociální služby dochází k závažnému porušování práv klientů nebo je z něj patrné podezření na páčání přestupku či trestného činu, postoupí pověřený útvar informaci potřebnou k provedení šetření jako podnět k provedení inspekce poskytování sociálních služeb příslušnému útvaru ministerstva nebo jinému příslušnému orgánu, který je oprávněn ve své působnosti činit opatření k nápravě zjištěného stavu nebo ukládat sankce za zjištěné nedostatky, případně podá potřebné informace orgánům činným v trestním řízení. O tomto postupu bez zbytečného odkladu pověřený útvar stěžovatele písemně informuje.

Podání, které není žádostí podle § 99a a § 99b zákona o sociálních službách

Jedná se o podání doručená přímo podatelem nebo postoupená jiným orgánem veřejné správy/organizacemi, kdy je z jejich obsahu zřejmé, že se podatel obrací se svojí stížností na poskytování sociálních služeb přímo na ministerstvo, popř. jiný orgán, aniž by ji před tím řešil s poskytovatelem. Žádost může, ale nemusí obsahovat odůvodnění tohoto postupu (např. obavy z možných negativních reakcí poskytovatele na stížnost podanou klientem). Tyto žádosti jsou vyhodnoceny podle obsahu a jsou buď podnětem k provedení úkonů předcházejících kontrole podle zákona č. 255/2012 Sb., o kontrole nebo k provedení inspekce poskytování sociálních služeb, nebo podnět pro činnost jiného orgánu veřejné správy, příp. orgánů činných v trestním řízení nebo odloženy. Podatel je o postupu ministerstva bez zbytečného odkladu písemně informován.

Žádosti týkající se poskytování sociálně-zdravotních služeb

V případě, že je z obsahu žádosti zřejmé, že se týká poskytování zdravotních služeb podle § 80a zákona o sociálních službách, vyžádá si pověřený útvar podle obsahu stížnosti součinnost místně příslušného krajského úřadu (včetně Magistrátu hlavního města Prahy) podle § 99b odst. 3 zákona o sociálních službách nebo tuto žádost tomuto krajskému úřadu postoupí postupem podle § 12 správního řádu. Žadatel bude o tomto postupu ministerstva informován.

3. Odložení žádosti

Pověřený útvar podle § 99b odst. 4 zákona o sociálních službách žádost o prověření vyřízení stížnosti odloží, jestliže:

- je žádost zjevně neopodstatněná (žádost je věcně nedůvodná např. předmět

⁴ Ustanovení § 37 odst. 2, 3 správního řádu. Identifikačními údaji se rozumí: jméno, příjmení, datum narození a místo trvalého pobytu, popřípadě jiná adresu pro doručování.

žádosti nesouvisí s činností poskytovatele, tj. poskytováním sociálních služeb nebo je zřejmé, že skutečnost, kterou stěžovatel namítá, není v rozporu s právními předpisy);

- jde o žádost ve věci, která byla již ministerstvem dříve prověřena;
- jde o opakovanou žádost, která neobsahuje žádné nové skutečnosti.

Pověřený útvar může žádost odložit také tehdy, pokud je žádost nepřezkoumatelná. Zejména pokud nedoplnil stěžovatel důvod žádosti ani poté, co ho k tomu pověřený útvar vyzval a nelze-li bez této informace žádost efektivně prověřit. Dále, pokud byla žádost podána po stanovené lhůtě a její prověřování by bylo zjevně neúčelné (např. od události uběhla dlouhá doba, výsledek prošetření by nemohl nijak napravit případné pochybení poskytovatele, ani by neměl systémové dopady na jeho praxi).

V případě, že pověřený útvar ministerstva žádost odloží, stěžovatele o tom bez zbytečného odkladu písemně vyrozumí sdělením vydaným podle § 154 odst. 1 správního řádu, součástí sdělení bude odůvodnění odložení žádosti.

4. Prověření žádosti

Pokud pověřený útvar žádost neodloží, prověří vyřízení stížnosti v souladu s § 99b odst. 1 – 3 a 5 a 6 zákona o sociálních službách z hlediska opodstatněnosti, zákonnosti a dodržení procesního postupu jejího vyřízení, zejména:

- zda a jakým způsobem poskytovatel stížnost vyřídil (např. zda zjistil veškeré skutečnosti potřebné pro řádné vyřízení stížnosti, zda svůj postup a stížnost vyhodnotil v souladu s právními předpisy, a zda přitom postupoval v souladu s § 2 odst. 2 zákona o sociálních službách)
- zda poskytovatel postupoval při vyřízení stížnosti v souladu s ustanovením § 99a odst. 3 zákona o sociálních službách, tj.:
 - zda písemně informoval stěžovatele o způsobu vyřízení stížnosti;
 - zda stížnost vyřídil do 30 dnů ode dne, kdy mu byla doručena, případně v odůvodněných případech do 60 dnů;
 - zda stěžovatele o prodloužení lhůty potřebné pro vyřízení stížnosti informoval
 - zda umožnil stěžovateli nahlížet do dokumentace, kterou vede o stížnosti, a pořizovat z ní kopie nebo výpisy.
- zda došlo či nedošlo k zásahu do práv stěžovatele.

Prověřování vyřízení stížnosti může být podle povahy věci provedeno písemným dotazováním poskytovatele s žádostí o poskytnutí informací a podkladů, vyžádáním si vyjádření jiných orgánů veřejné správy podle § 99b odst. 3 zákona o sociálních službách, popřípadě fyzických a právnických osob, jejichž činnost souvisí s poskytováním sociální služby. V rámci prověřování může být také provedena návštěva v místě poskytování sociální služby (či jiného místa kde se stěžovatel zdržuje, bydlí). Po dohodě s poskytovatelem mohou být během návštěvy také opatřeny potřebné dokumenty či fotodokumentace (pokud je například namítáno něco, co lze ověřit pozorováním).

Poskytovatel je podle § 99b odst. 2 zákona o sociálních službách povinen ministerstvu poskytnout součinnost při prověření vyřízení stížnosti.

Pověřený útvar je povinen prověřit vyřízení stížnosti do:

- **60 dnů** ode dne, kdy mu byla žádost doručena nebo
- **90 dnů** ode dne, kdy mu byla žádost doručena v případě, že je třeba, aby si vyžádal vyjádření orgánů veřejné správy nebo fyzických nebo právnických osob, jejichž činnost souvisí s poskytováním sociální služby.

Výstupem je sdělení o výsledku prověření vyřízení stížnosti vydané podle § 154 odst. 1 správního řádu.

Sdělení, při dodržení formálních náležitostí, obsahuje zejména:

- a) označení ministerstva, datum vyhotovení, číslo jednací, stanovené záhlaví a zápatí dokumentu
- b) označení ustanovení právního předpisu vymezujícího pravomoc ministerstva k prověření vyřízení stížnosti
- c) označení stěžovatele a stručný popis podstaty prověřované žádosti
- d) označení poskytovatele, u něhož bylo prověření vyřízení stížnosti provedeno
- e) způsob provedení prověření vyřízení stížnosti
- f) vymezení období, kdy bylo prověření vyřízení stížnosti provedeno
- g) popis prověření vyřízení stížnosti a označení použitých podkladů/provedených úkonů
- h) vyhodnocení oprávněnosti žádosti o prověření vyřízení stížnosti, příp. popis zjištěných nedostatků (opodstatněnost, zákonnost, dodržení procesního postupu)
- i) případně výzvu ke smírnému odstranění rozporů ve smyslu § 5 správního řádu

j) podpis oprávněné osoby – ředitel/ka odboru 26

5. Postup v případě oprávněné žádosti

V případě, že pověřený útvar vyhodnotí, že jde o oprávněnou žádost:

- uloží poskytovateli povinnost odstranit nevyhovující stav podle § 99b odst. 6 zákona o sociálních službách a stanoví mu k tomu přiměřenou lhůtu. Tato povinnost bude uložena ve správním řízení završeném vydáním rozhodnutí podle § 68 správního řádu. Povinnost nebude uložena v případě, že by neměla na odstranění nevyhovujícího stavu vliv (uložení by bylo neúčelné), např. se bude jednat o nevyhovující stav (nedostatek), který nastal v minulosti a není již možné jej odstranit, nebo nevyhovující stav poskytovatel odstranil v průběhu prověřování.
- podá podnět k dalšímu postupu příslušnému orgánu veřejné správy, v případě, že z výsledku prověření stížnosti taková povinnost vyplývá.

Poskytovatel je podle § 99b odst. 6 zákona o sociálních službách povinen ve stanovené lhůtě odstranit nevyhovující stav a podat o tom ministerstvu písemnou zprávu.

V případě, že poskytovatel ve stanovené lhůtě nevyhovující stav neodstraní nebo o tom ministerstvu nepodá písemnou zprávu, bude tato situace vyhodnocena jako podezření, že se poskytovatel mohl dopustit přestupku podle § 107 odst. 2 písm. t) - v) a zákona o sociálních službách a zároveň podnět k provedení inspekce poskytování sociálních služeb. Ministerstvo pro zjištění stavu, který by mohl být důvodem k zahájení řízení z moci úřední v případě potřeby postupuje podle § 137 správního řádu – opatření si nezbytných vysvětlení.

V zákonem o sociálních službách stanovených lhůtách je pověřený útvar povinen zaslat písemné sdělení o výsledku prověření vyřízení stížnosti jak stěžovateli, tak i dotčenému poskytovateli. Obsah sdělení je formulován s důrazem na zajištění srozumitelnosti i pro laiky.

6. Postup v případě neoprávněné žádosti

I v případě, že je žádost o prověření vyřízení stížnosti neoprávněná, je pověřený útvar povinen v zákonem o sociálních službách stanovených lhůtách zaslat písemné sdělení o výsledku prověření vyřízení stížnosti jak stěžovateli, tak i dotčenému poskytovateli.

7. Evidence o podaných žádostech a o výsledku jejich prověření

Ministerstvo vede evidenci o podaných žádostech o prověření vyřízení stížnosti a výsledku jejich prověření.

8. Spis vedený k žádostem

Pověřený útvar vede k jednotlivým podaným žádostem o prověření vyřízení stížnosti spis podle § 17 správního řádu a souvisejícího vnitřního předpisu ministerstva⁵.

Ministerstvo je podle § 99b odst. 5 písm. d) zákona o sociálních službách povinno umožnit stěžovateli a poskytovateli nahlížet do spisu vedeného k jím podané žádosti a pořizovat z něj kopie či výpisy. Jiným osobám ministerstvo umožní nahlédnout do spisu, prokáží-li právní zájem nebo jiný vážný důvod a nebude-li tím porušeno právo některého z účastníků, popřípadě dalších dotčených osob anebo veřejný zájem.

⁵ Příkaz ministra č. 15/2016 Spisový a skartační řád MPSV.