



19. září 2025

Metodický výklad Ministerstva práce a sociálních věcí ke Stížnostem na poskytování sociálních služeb

Obsah

Úvod	2
Právní úprava a další zdroje	2
Změny zákona o sociálních službách	2
Zákonná úprava v oblasti povinností poskytovatele	3
Pravidla pro podávání a vyřizování stížností u poskytovatele	5
Osoby oprávněné podat stížnost na poskytování sociální služby	5
Lhůta pro podání stížnosti ze strany stěžovatele, komu se stížnost podává	6
Ochrana stěžovatele a osoby, které je poskytována sociální služba	7
Další povinnosti poskytovatele při vyřizování stížností	7
Pravidla pro prověření vyřízení stížnosti	9
Kompetence stanovené ministerstvu	10
Lhůty stanovené pro prověření vyřízení stížnosti	10
Odložení žádosti o prověření	10
Oprávněná žádost – oprávnění ministerstva, povinnost poskytovatele	11
Přestupky	11
Standardy kvality – Standard č. 7 Stížnosti na poskytování sociální služby	13

Úvod

Novela zákona o sociálních službách¹, která nabyla účinnosti 1. března 2025 upravuje podávání stížností poskytovatelům sociálních služeb a postup Ministerstva práce a sociálních věcí, když prověřuje, jak je poskytovatelé vyřídili. 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 informovat je o tom, jak jejich stížnosti vyřídil. Nesouhlasí-li stěžovatel s vyřízením stížnosti nebo nebyla-li stížnost vyřízena v zákonem stanovené lhůtě, může požádat Ministerstvo práce a sociálních věcí o prověření vyřízení stížnosti. Na uvedené změny zákona pak reaguje i novelizace vyhlášky č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů.²

Metodický výklad vychází z poznatků z praxe a také z připomínek k této části novely zákona o sociálních službách.

Popisuje pravidla pro podávání a vyřizování stížností v oblasti poskytování sociálních služeb, povinnosti poskytovatele včetně vedení evidence stížností a informování stěžovatele a také podmínky pro prověření vyřízení stížnosti Ministerstvem práce a sociálních věcí.

Právní úprava a další zdroje

- Ustanovení § 88, § 99a a § 99b, § 107 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách,
- Vyhláška č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách,
- Metodické stanovisko k vyřizování stížností podle zákona o zdravotních službách – doplněk č. 1 dostupné na [Metodické stanovisko k vyřizování stížností podle zákona o zdravotních službách – doplněk č. 1 – Ministerstvo zdravotnictví](#)

Změny zákona o sociálních službách

Novela zákona zavedla možnost, aby ministerstvo prověřilo vyřízení stížnosti ze strany poskytovatele (§ 99b zákona). Znamená to, že pokud stěžovatel není spokojen

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

² Vyšla ve Sbírce zákonů pod č. 48/2025 Sb.

s vyřízením stížnosti poskytovatelem či nebyla dodržena zákonem stanovená lhůta, může požádat ministerstvo o prověření vyřízení stížnosti.

V souvislosti s touto změnou se upravuje i znění stávající povinnosti poskytovatele stanovené v § 88 písm. e) zákona, jejímž předmětem je zpracování pravidel pro podávání a vyřizování stížností. Dále se zavádějí konkrétnější pravidla pro poskytovatele při vyřizování stížností (§ 99a zákona), a přestupky v oblasti stížností vymezených v § 107 zákona.

Jelikož v souvislosti se shora uvedenými změnami zákona dochází zároveň k přesunu některých požadavků, které obsahuje příloha č. 2 vyhlášky (kritéria standardů kvality), reviduje se znění kritérií standardů ve standardu č. 7.

Zákonná úprava v oblasti povinností poskytovatele

Zavedení pravidel pro vyřizování stížností se velmi úzce dotýká povinnosti poskytovatele stanovené v § 88 písm. e) zákona.

Proto se dosavadní znění povinnosti vymezené v § 88 písm. e) zákona změnilo následovně:

„poskytovatel je povinen zpracovat vnitřní pravidla pro podávání a vyřizování stížností osob, kterým poskytuje sociální službu, na úroveň služeb, a to ve formě srozumitelné pro všechny osoby“ → **„poskytovatel je povinen: zpracovat a zveřejnit vnitřní pravidla pro podávání a vyřizování stížností“**.

I nadále tedy platí, že všichni poskytovatelé sociálních služeb jsou **povinni zpracovat pravidla jak pro podávání, tak pro vyřizování stížností**. V tom se nová právní úprava od té dosavadní neliší.

Co se tedy v povinnosti poskytovatele dle § 88 písm. e) zákona mění?

POŽADAVEK NA SROZUMITELNOST

Dosavadní právní úprava požadovala zpracování pravidel pro podávání a vyřizování stížností na úroveň poskytovaných služeb, a to ve formě srozumitelné pro všechny osoby. **Nová úprava již neobsahuje dovětek** „a to ve formě srozumitelné pro všechny osoby“. Naplnění tohoto požadavku je promítnuto do přílohy č. 2 vyhlášky, a to do znění standardu č. 7 kritérium a), které stanoví, že *poskytovatel **informuje srozumitelnou formou osoby**³ o možnosti podat stížnost, jakou formou stížnost podat, na koho je možno se obracet, kdo bude stížnost vyřizovat a jakým způsobem a o možnosti zmocnit k podání stížnosti jinou osobu; s těmito postupy jsou rovněž*

³ V podpoře klienta s obtížností v komunikaci je možné pracovat s různými metodami a přístupy. Jedná se především o AAK (alternativní a augmentativní komunikaci), psaní ve formě „easy to read“, plánování zaměřené na klienta, aktivní podporu podle potřeb klientů, podporu pozitivního chování, dále pak je možné pracovat s programem SPELL, který se zaměřuje se na porozumění autismu a reakce na něj.

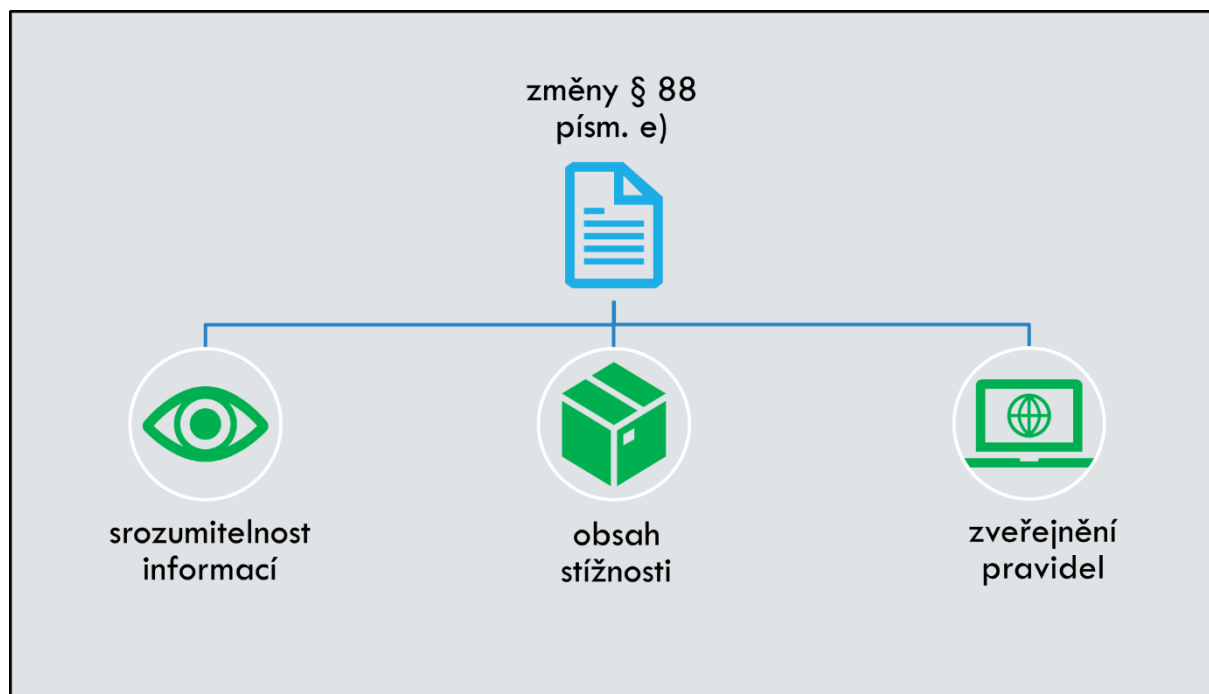
prokazatelně seznámení zaměstnanci poskytovatele. Jde tedy o srozumitelnost pro klienty dané sociální služby.

LZE SI STĚŽOVAT NA VÍCE VĚCÍ

Opouští se dosavadní úzké zaměření podávání stížností pouze na úroveň poskytovaných sociálních služeb. Poskytovatel je nyní povinen pracovat se všemi stížnostmi, které splňují požadavky uvedené v § 99a zákona a postupovat v souladu se zákonem. Je tedy možné podávat stížnost na poskytování sociální služby jako takové bez rozlišování, zda jde o stížnost na úroveň, kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby.

POSKYTOVATEL MÁ POVINNOST PRAVIDLA ZVEŘEJNIT

Poskytovatel má nově povinnost, **svá pravidla pro vyřizování stížností zveřejnit**. Minimální rozsah pravidel by měl být v souladu s informacemi, které je poskytovatel povinen předat osobám, kterým poskytuje sociální služby a jsou uvedeny ve standardu č. 7. Pravidla pro vyřizování stížností musí odpovídat podmínkám uvedeným v § 99a zákona, tj. zejména pokud jde o vydefinování skupin osob, které jsou oprávněné podat stížnost, nastavení lhůt pro podávání a vyřizování stížností, vymezení oprávnění a povinnosti zaměstnanců, popis postupu při vyřizování stížnosti, vedení evidence, včetně pravidel pro vyřízení stížnosti, nahlížení do dokumentace a pořizování kopií a výpisů z ní a zajištění informační povinnosti vůči stěžovateli.



Pravidla pro podávání a vyřizování stížností u poskytovatele

Postup pro podávání a vyřizování stížností je nyní upraven v nově vložené Hlavě II – Stížnost na poskytování sociálních služeb do jeho části čtvrté.

Hlava II obsahuje ucelenou právní úpravu, která se zaměřuje jak na podávání stížností u poskytovatele (§ 99a zákona), tak na prověření vyřízení stížnosti ministerstvem (§ 99b zákona).

V § 99a zákona jsou **stanovena pravidla pro podávání a vyřizování stížností u poskytovatele sociálních služeb**. Stížnost na poskytování sociální služby je oprávněn podat stěžovatel poskytovateli sociální služby. Jsou zde stanoveny i lhůty pro podání této stížnosti stěžovatelem a pro vyřízení stížnosti ze strany poskytovatele.

Osoby oprávněné podat stížnost na poskytování sociální služby

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

- a) **osoba, které je nebo byla poskytována sociální služba** – právo osoby podat stížnost na sociální službu je primární,
- b) **zákonný zástupce, opatrovník nebo podpůrce osoby, které je nebo byla poskytována sociální služba** – jedná se o osoby zastupující klienta sociální služby; tím není dotčeno právo klienta podat stížnost sám,
- 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** – vymezení okruhu blízkých osob upravuje občanský zákoník⁴. Skutečnosti, že se jedná o blízkou osobu a současně, že se jedná o klienta, který nemůže podat stížnost sám, osvědčí stěžovatel čestným prohlášením,
- d) **osoba zmocněná osobou, které je nebo byla poskytována sociální služba** – stěžovatel doloží zmocnění klienta prostřednictvím plné moci, která může obsahovat i rozsah zmocnění. Plná moc nemusí být ověřená. Může být klientem učiněna ústně a zaměstnance poskytovatele zaznamenána do osobní dokumentace klienta,
- e) **člen domácnosti osoby, které je nebo byla poskytována sociální služba, oprávněný k zastupování této osoby podle občanského zákoníku** – zastoupení členem domácnosti je upraveno v § 49 až § 54 občanského zákoníku,
- f) **zaměstnanec poskytovatele sociálních služeb.**

⁴ Podle § 22 odst. 1 zákona č. 89/2012, občanského zákoníku je osoba blízká příbuzný v řadě přímé, sourozenec a manžel nebo partner podle jiného zákona upravujícího registrované partnerství (dále jen „partner“); jiné osoby v poměru rodinném nebo obdobném se pokládají za osoby sobě navzájem blízké, pokud by újmu, kterou utrpěla jedna z nich, druhá důvodně pociťovala jako újmu vlastní. Má se za to, že osobami blízkými jsou i osoby sešvagřené nebo osoby, které spolu trvale žijí.



Nemožnost obrátit se na poskytovatele se stížností kvůli zdravotnímu stavu se týká situací, 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 stížnost podává, vhodně doložil/odůvodnil⁵ chtít odmítnout.

Zákon tedy stanoví minimální a nepodkročitelný výčet osob, které jsou oprávněny podat poskytovateli stížnost. Poskytovatel ji od těchto osob musí přijmout a vyřizovat podle zákonem stanovených pravidel.

To ale neznamená, že by se poskytovatel nemohl zabývat stížnostmi či podněty od dalších osob, které nejsou v zákoně uvedeny.

I tyto podněty by měl poskytovatel evidovat a nakládat s nimi podle vnitřních pravidel. Pokud takový podnět obsahuje závažné skutečnosti, měl by ho poskytovatel prověřit.

Do kdy a komu má stěžovatel podat stížnost

Podle § 99a odst. 1 zákona lze podat stížnost do **jednoho roku ode dne**, kdy nastala skutečnost, která je předmětem stížnosti. Zde se opět doporučuje poskytovateli, aby evidoval i stížnosti podané po uvedené lhůtě, popř. je prošetřil, jestliže obsahují

⁵ 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.

závažné skutečnosti, které ovlivňují kvalitu poskytované sociální služby, práva klientů apod.

Stížnost se **podává tomu poskytovateli sociálních služeb, proti kterému směřuje.**

Poskytovatel je povinen přijmout každé podání, které je označeno jako stížnost a vyhodnotit, zda **se jedná o stížnost podle § 99a** zákona. Zjistí-li, že se nejedná o stížnost podle § 99a vyrozumí o tom osobu, která ji podala. Zároveň to však neznámá, že se skutečnostmi, které jsou uvedeny v podání, nemůže zabývat. O tom, jak se „stížností“ naloží, by měl poskytovatel podatele informovat. O zjištění pak doporučujeme osobu, která podání podala, informovat.

Ochrana stěžovatele a osoby, které je poskytována sociální služba

V § 99a odst. 2 zákon upravuje ochranu klienta a stěžovatele: „Podání stížnosti nesmí být stěžovateli, nebo osobě, které je nebo byla poskytována sociální služba, již se stížnost týká, a která není zároveň stěžovatelem, na újmu.“

Zákon tak výslovným způsobem zakotvuje ochranu stěžovatelů a osob, kterým je poskytována sociální služba. Konkrétně to tedy znamená, že podání stížnosti nemůže být klientovi na újmu. Újmou může být nejen omezování práv klienta, ale například i nevhodné jednání, poukazování na to, že si klient (nebo jiná osoba v jeho prospěch) stěžoval nebo jiné jednání vzbuzující v klientovi obavy či úzkost. V žádném případě není možné, aby poskytovatel odmítnul klienta přijmout do sociální služby či mu dokonce ukončil poskytování sociální služby z toho důvodu, že podal stížnost.

Další povinnosti poskytovatele při vyřizování stížností

Povinnosti poskytovatele v oblasti podávání a vyřizování stížností jsou upraveny nejen v rámci povinností uvedené v § 88 písm. e) zákona, ale i v § 99a zákona. Konkretizují se tak požadavky na nastavení transparentního a předvídatelného procesu vyřizování stížností poskytovatelem. Jedná se o tyto povinnosti:

a) Vedení písemné evidence o stížnostech a způsobu vyřízení

I dosavadní právní úprava stanovovala poskytovateli povinnost vést evidenci stížností. Podle novelizovaného znění zákona je poskytovatel i nadále povinen vést evidenci o podaných stížnostech, jednoznačně se však stanoví, že **evidence musí být vedena v písemné podobě**. To znamená v listinné nebo elektronické podobě. **Součástí evidence musí být i způsob vyřízení stížnosti**. Další požadavky na evidenci stížností zákon neobsahuje. Forma zpracování evidence je plně v kompetenci poskytovatele. Evidence by měla být vedena na jednom místě (např. ve spisu, v jedné elektronické složce nebo prostřednictvím jedné přehledné tabulky, která eviduje stížnosti a odkazuje na místa, kde jsou stížnosti uloženy apod.). Jde o to, aby byla evidence průkazná a pokud možno úplná.

b) Umožnění nahlížení do dokumentace, pořizování kopie a výpisů

Poskytovatel je povinen **umožnit stěžovateli nahlížet do dokumentace**, kterou vede o stížnosti a **pořizovat z ní kopie nebo výpisy**.

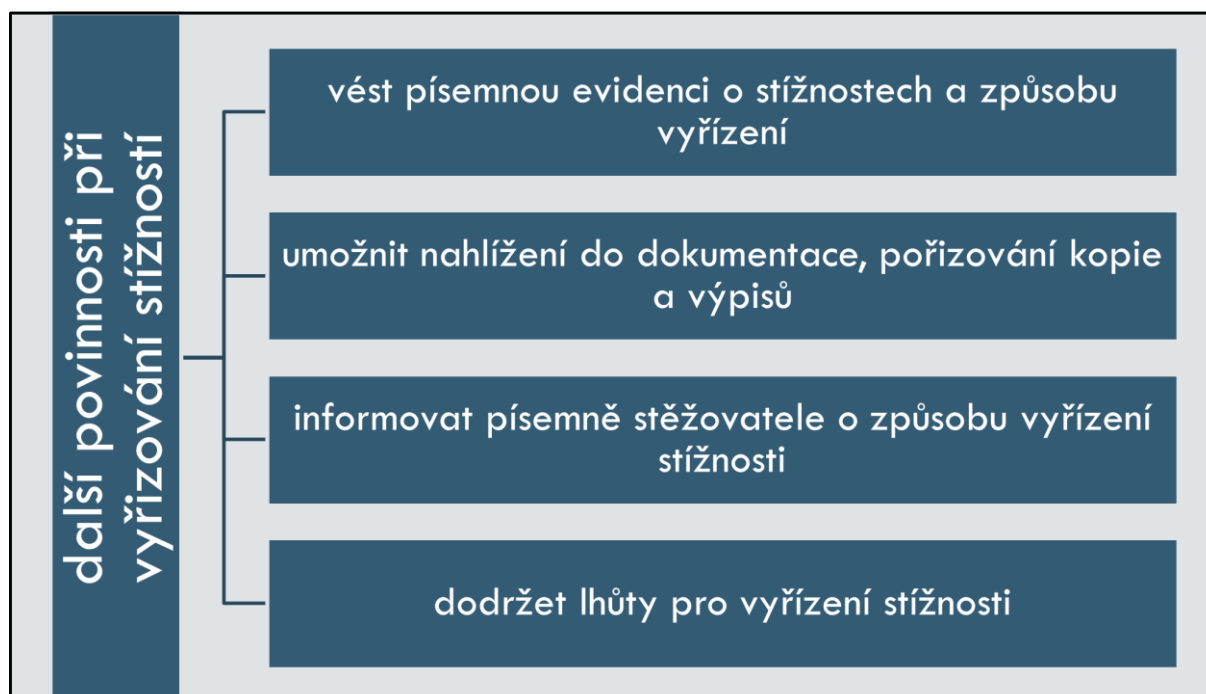
c) Informační povinnost

Poskytovatel je **povinen informovat písemně stěžovatele** o způsobu vyřízení stížnosti. To je zcela jasně definovaná informační povinnost ze strany poskytovatele vůči stěžovateli. Je nezbytné ji dodržet.

d) Dodržení lhůty pro vyřízení stížnosti

V § 99a odst. 3 písm. a) ukládá zákon poskytovateli povinnost vyřídit stížnost do **30 dnů ode dne, kdy mu byla doručena**. Tuto lhůtu může poskytovatel sociálních služeb v odůvodněných případech **prodloužit o dalších 30 dnů**; o prodloužení lhůty a důvodech jejího prodloužení **je však povinen informovat stěžovatele**.

Nad rámec uvedeného lze ještě doporučit, aby zúčastněné strany vyvíjely potřebnou snahu ke smírnému řešení podaných stížností. Poskytovatel by měl zejména v případě neopodstatněné stížnosti dbát na srozumitelné a přesvědčivé zdůvodnění.

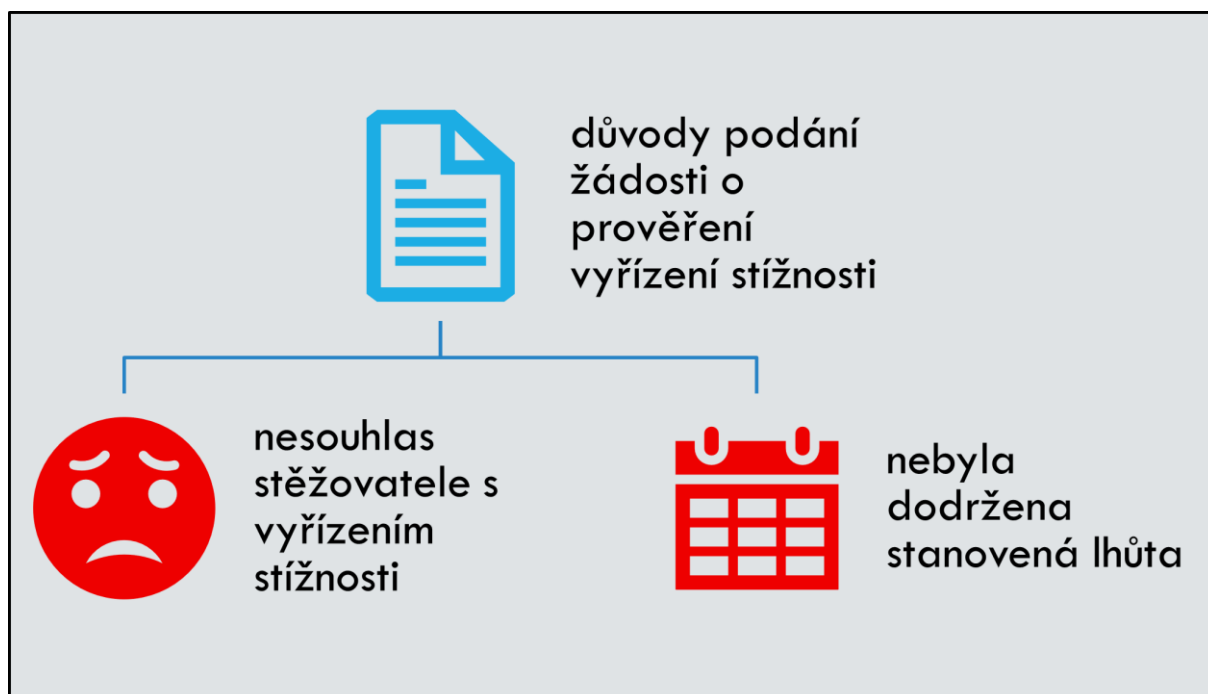


Pravidla pro prověření vyřízení stížnosti

Klienti sociálních služeb představují zranitelnou skupinu osob a nedostatečná kvalita poskytované péče pro ně může mít zásadní důsledky. Nová právní úprava tak reaguje na velký problém, kdy chyběl zákonem ukotvený institut na ochranu práv klientů.⁶ Prostřednictvím úpravy obsažené v § 99b vymezuje zákon pravidla pro prověření vyřízení stížnosti. Do rukou klientů sociálních služeb se tak dostal zákonný a vymahatelný nástroj pro prověření vyřízení jejich stížnosti poskytovatelem.

Žádost o prověření vyřízení stížnosti se podává na ministerstvo. Žádost je možné podat jestliže:

- **nesouhlasí stěžovatel s vyřízením stížnosti poskytovatelem podle § 99a zákona**
- **pokud poskytovatel nevyřídil stížnost** 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 vyřídit.

Stěžovatel musí uvést, proč o prověření žádá. Zásadním a důležitým prvkem je povinnost ministerstva **podanou žádost stěžovatele o prověření vyřízení stížnosti prověřit (§ 99b odst. 2 zákona)**. Pro řádné prověření žádosti je důležité, aby ministerstvo dle potřeby získalo i další informace, a proto se zákonem stanoví povinnost součinnosti:

- a) **poskytovateli,**

⁶ Zpráva ze systematických návštěv veřejného ochránce práv Domovy pro osoby se zdravotním postižením, 2020, dostupné z [Nalezené detail | Evidence stanovisek ombudsmana](#), str. 12.

- b) **orgánům veřejné správy, fyzickým a právnickým osobám jejichž činnost souvisí s poskytováním sociální služby.** Ty jsou povinny na základě žádosti ministerstva poskytnout v požadované lhůtě vyjádření.

Povinnosti stanovené ministerstvu

Ministerstvo má v souvislosti s prověřováním vyřízení stížností následující povinnosti:

- a) zpracovat pravidla pro prověření vyřízení stížnosti,
- b) vést evidenci o podaných žádostech o prověření vyřízení stížnosti a o výsledku jejich prověření,
- c) umožnit stěžovateli nahlížet do spisu vedeného k jím podané žádosti a pořizovat z něj kopie či výpisy,
- d) písemně vyrozumět stěžovatele a dotčeného poskytovatele sociálních služeb o výsledku prověření vyřízení stížnosti.

Lhůty stanovené pro prověření vyřízení stížnosti

Pro jednotlivá stadia prověřování vyřízení stížnosti stanoví zákon konkrétní lhůty, které je nezbytné dodržet.

Ministerstvo má povinnost do **60 dnů** ode dne, kdy byla žádost doručena, prověřit vyřízení stížnosti a zaslat písemné vyrozumění o výsledku jak stěžovateli, tak i dotčenému poskytovateli sociálních služeb.

Pokud je pro prověření vyřízení stížnosti třeba, aby si ministerstvo vyžádalo vyjádření orgánů veřejné správy nebo fyzických nebo právnických osob, jejichž činnost souvisí s poskytováním sociální služby, může být lhůta pro písemné vyrozumění o výsledku prověření až **90 dnů** ode dne, kdy byla žádost ministerstvu doručena.

Odložení žádosti o prověření

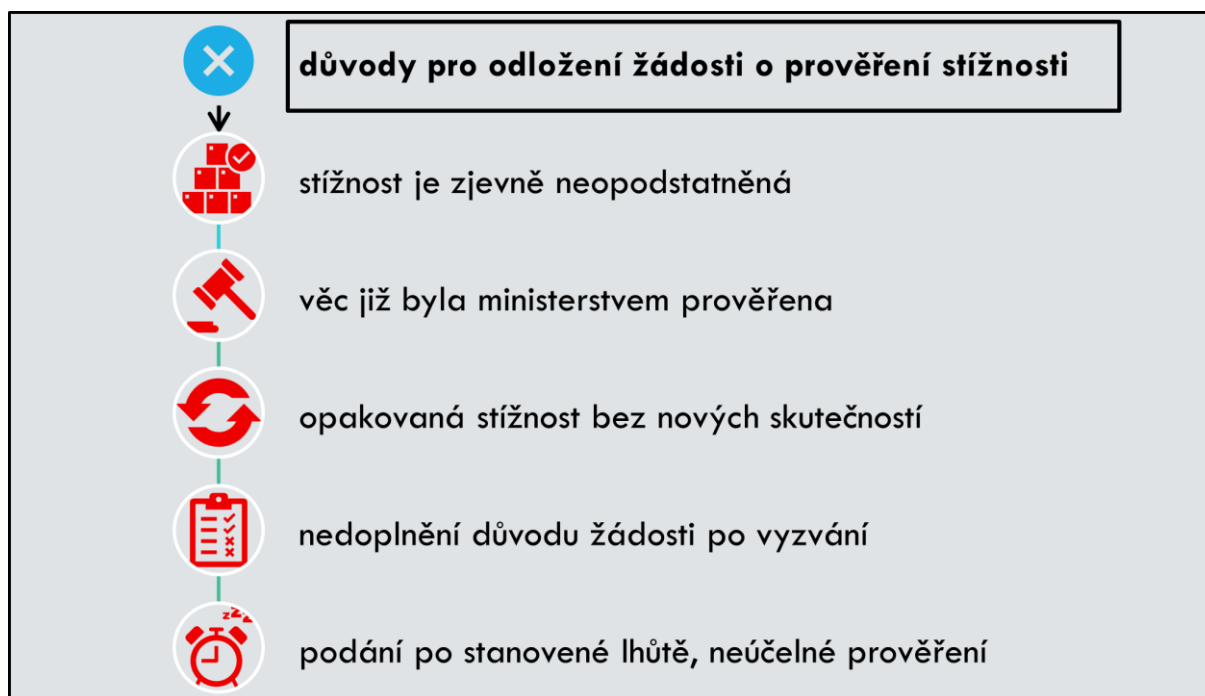
Ministerstvo může žádost o prověření vyřízení stížnosti odložit:

- jestliže je stížnost zjevně neopodstatněná (žádost je věcně nedůvodná např. předmět stížnosti nesouvisel s činností poskytovatele, tj. poskytováním sociálních služeb nebo je zřejmé, že skutečnost, kterou stěžovatel namítá, není v rozporu s právními předpisy apod.),
- jestliže jde o stížnost ve věci, která byla již ministerstvem prověřena,
- jestliže jde o opakovanou stížnost, která neobsahuje nové skutečnosti.

Ministerstvo může žádost odložit také tehdy, nedoplnil-li podatel důvod žádosti ani poté, co ho k tomu ministerstvo vyzvalo a nelze-li bez této informace žádost efektivně prověřit nebo 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).

Informaci o odložení žádosti i důvodu tohoto odložení písemně sdělí ministerstvo stěžovateli.



Oprávněná žádost – oprávnění ministerstva, povinnost poskytovatele

Jestliže v rámci prověření vyřízení stížnosti ministerstvo dospěje k závěru, že se jedná o oprávněnou žádost a je věcně příslušné k řešení dané věci, a jestliže poskytovatel nebude ochoten nevyhovující stav smírnou cestou odstranit (vyřešit) **uloží poskytovateli povinnost odstranit nevyhovující stav. Není-li ministerstvo věcně příslušné danou věc řešit, postoupí podnět k dalšímu postupu orgánu veřejné správy (např. inspektorátu práce).**

Ministerstvo zároveň stanoví lhůtu, do kdy je poskytovatel povinen odstranit nevyhovující stav podat mu o tom písemnou zprávu.

Přestupky

V souvislosti s novou právní úpravou pro podávání a vyřizování stížností došlo i k úpravám v oblasti přestupků. Jde o vymezení čtyř nových skutkových podstat přestupků začleněných do § 107 zákona.

Poskytovatel se dopustí přestupku tím, že:

- s) **nezpracuje nebo nezveřejní vnitřní pravidla pro podávání a vyřizování stížností podle § 88 písm. e),**

Znění tohoto přestupku se tedy vztahuje k revidované povinnosti poskytovatele uvedené v § 88 písm. e) zákona. Za spáchání tohoto přestupku lze uložit pokutu až do výše 20 000 Kč.

t) nesplní některou z povinností pro vyřizování stížností podle § 99a odst. 3,

Při vyřizování stížnosti se může poskytovatel dopustit přestupku tím, že nevyřídí stížnost ve stanovené lhůtě, tj. do 30 dnů ode dne, kdy mu byla doručena. Tuto lhůtu může poskytovatel sociálních služeb v odůvodněných případech prodloužit o dalších 30 dnů, je však nezbytné, aby o prodloužení lhůty a důvodech jejího prodloužení informoval stěžovatele. Jestliže tak neučiní, dopouští se poskytovatel tohoto přestupku.

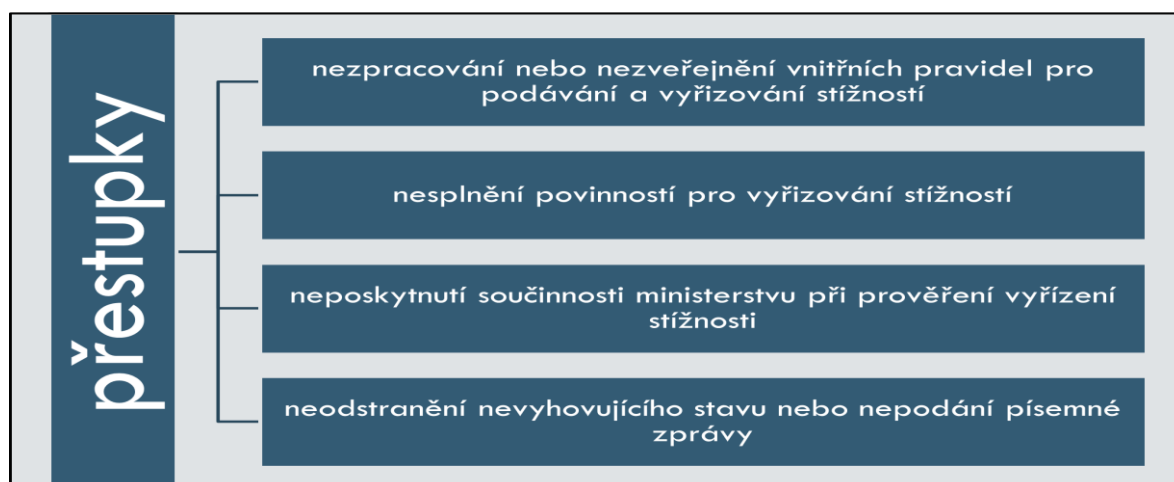
Dále se může poskytovatel dopustit tohoto přestupku i tím, že písemně neinformuje stěžovatele o způsobu vyřízení stížnosti nebo nevede písemnou evidenci o podaných stížnostech a způsobu jejich vyřízení a neumožní stěžovateli nahlížet do dokumentace, kterou vede o stížnosti, a pořizovat z ní kopie nebo výpisy. Za spáchání tohoto přestupku lze uložit pokutu až do výše 20 000 Kč.

u) neposkytne součinnost ministerstvu při prověření vyřízení stížnosti podle § 99b odst. 2,

Vymezení tohoto přestupku se vztahuje k povinnosti poskytovatele poskytnout součinnost ministerstvu při prověření vyřízení stížnosti. Tato součinnost je zpravidla zcela nezbytná pro zjištění skutečného stavu věci. Poskytovatel spáchá tento přestupek tím, že neposkytne ministerstvu součinnost. Za spáchání tohoto přestupku lze uložit pokutu až do výše 500 000 Kč.

v) neodstraní ve lhůtě stanovené ministerstvem nevyhovující stav nebo nepodá písemnou zprávu o splnění této povinnosti podle § 99b odst. 6.

Přestupek se vztahuje k povinnosti poskytovatele, která vzniká tehdy, je-li žádost o prověření vyřízení stížnosti oprávněná. Tehdy ministerstvo uloží poskytovateli odstranit nevyhovující stav. Ve lhůtě stanovené ministerstvem je poskytovatel povinen nevyhovující stav odstranit a ministerstvu podat písemnou zprávu o splnění této povinnosti. Přestupku se poskytovatel může dopustit tím, že jednu, popř. obě z těchto povinností nesplní. Za spáchání tohoto přestupku lze uložit pokutu až do výše 500 000 Kč.



Standardy kvality – Standard č. 7 Stížnosti na poskytování sociální služby

S ohledem na shora uvedené změny zákona o sociálních službách bylo zapotřebí revidovat taktéž znění standardů kvality sociálních služeb. Jde o standard č. 7 jehož předmětem jsou Stížnosti na poskytování sociální služby. Standardy kvality sociálních služeb tvoří přílohu č. 2 vyhlášky.

Kritérium 7a

Poskytovatel informuje srozumitelnou formou osoby o možnosti podat stížnost, jakou formou stížnost podat, na koho je možno se obracet, kdo bude stížnost vyřizovat a jakým způsobem a o možnosti zmocnit k podání stížnosti jinou osobu; s těmito postupy jsou rovněž prokazatelně seznámeni zaměstnanci poskytovatele;

Kritérium navazuje na povinnost poskytovatele upravenou v § 88 písm. e) zákona, která stanoví požadavek na přijetí pravidel pro podávání a vyřizování stížností. Poskytovatel je povinen pravidla zpracovat a zveřejnit, proto se již ve standardech kvality tato povinnost neopakuje, požadavek kritéria se soustředí již na samotný postup poskytovatele a jeho povinnost informovat **srozumitelně** o tom, jak postupovat při podávání stížností. Pravidla jsou tedy vodítkem, podle kterého poskytovatel při vyřizování stížnosti postupuje. Poskytovatel jedná vždy s přihlédnutím k potřebám konkrétní cílové skupiny osob tak, aby zprostředkované informace byly srozumitelné právě jí (informace musí být samozřejmě srozumitelné všem osobám, které mohou stížnost podat, nicméně budou to zejména klienti, kdo mají specifické potřeby co do požadavků na srozumitelnost informací). Přitom se doporučuje, aby informace o možnosti podat stížnost byla podávána též písemně, a to i např. ve snadno srozumitelné („easy-to-read“) podobě, v podobě piktogramů apod. To umožní, aby se klienti s určitými specifickými potřebami mohli s pravidly seznámit i později. Samozřejmě je vždy nutné zohlednit druh a formu sociální služby a potřeby lidí, kterým je poskytována. To, jak stížnost podat a jaký bude další průběh by mělo být samozřejmě srozumitelné a přístupné i ty, kdo mohou stížnost také podat. Proto i zákon požaduje, aby pravidla byla transparentně zveřejněna, a tudíž veřejně dostupná.

Podmínky k přijímání stížnosti musí respektovat **jakýkoliv způsob podání** (ústně, písemně, anonymní schránka, elektronicky apod.). Výčet **možných způsobů** podání stížností by měl být součástí pravidel poskytovatele a o tom by klienti a další osoby, které mohou stížnost podat, měly být informovány.⁷

Dále pak je nezbytné klienta informovat o tom, komu stížnost podat (konkrétní zaměstnanci poskytovatele, popř. nadřízený orgán při stížnosti na statutárního zástupce organizace), kdo ji bude vyřizovat (konkrétní zaměstnanci poskytovatele, popř. nadřízený orgán při stížnosti na statutárního zástupce organizace) a jakým způsobem (opět s ohledem na možnosti a schopnosti dané osoby).

⁷ Průvodce poskytovatele, 2002, str. 58.

Způsob podávání stížnosti by měl být bezpečný a důvěrný, odpovídající druhu sociální služby a cílové skupině poskytovatele. V případě, že poskytovatel má na stížnosti umístěnou schránku, není vhodné, aby ji vybíral a následně stížnost řešil zaměstnanec, který se podílí na přímé péči o klienty. Schránka by měla být ideálně na místě, které je všem klientům dostupné a mohou je kdykoliv navštívit samostatně.

Zároveň je žádoucí, aby všechny tyto informace byly dostupné nejen klientům, ale i jejich osobám blízkým či dalším osobám, které mohou stížnost podat nebo v tom mohou klienta podpořit.

Poskytovatel je dále povinen prokazatelně informovat o postupech podávání a vyřizování stížnosti i zaměstnance.

Kritérium 7b

Poskytovatel informuje osoby o možnosti a podmínkách prověření vyřízení stížnosti ministerstvem, a to v případě nesouhlasu osoby s vyřízením stížnosti nebo v případě, kdy stížnost nebyla vyřízena ve stanovené lhůtě.

Kritérium se vztahuje k ustanovení § 99b zákona. Je důležité, aby osoby byly informovány o možnosti podat žádost o prověření vyřízení stížnosti ministerstvem, pokud nejsou spokojeny s vyřízením stížnosti ze strany poskytovatele nebo jestliže stížnost nebyla vyřízena v zákonem stanovené lhůtě (tj. 30 nebo 60 dní po předchozím písemném oznámení včetně odůvodnění stěžovateli).

Kritérium 7c

Poskytovatel informuje osoby o dalších možnostech podat stížnost na jeho zřizovatele, popřípadě zakladatele nebo na instituci sledující dodržování lidských práv a základních svobod osob, a to včetně jejich označení.

Požadavek tohoto kritéria se zaměřuje na předávání informací klientům o tom, jaké mají další možnosti podání stížnosti na poskytovatele u jiných subjektů, kterými jsou zřizovatelé, zakladatelé poskytovatele nebo instituce, které sledují dodržování lidských práv. Je nezbytné, aby poskytovatel označil vždy konkrétní subjekt včetně kontaktu, kam je možné se obrátit. V těchto případech tedy nepůjde o uplatnění postupu podle § 99b zákona, tj. prověření vyřízení stížnosti ministerstvem. Účelem tohoto kritéria je rozšíření možnosti podat stížnost na konkrétní sociální službu u dalších institucí a subjektů, které mohou přispět k řešení situace klienta. V této souvislosti je vhodné, aby instituce, které poskytovatel uvede, měly reálnou možnost přispět k řešení situace klienta. Například veřejný ochránce práv a ochránce práv dětí může provádět návštěvy zařízení sociálních služeb, ale nemůže se zabývat individuálními stížnostmi. To znamená, že případnou stížnost na kvalitu služby může zohlednit pouze jako případný podnět pro provedení návštěvy.

Současně je nezbytné, aby tyto informace bylo dostupné nejen klientům, ale i jejich osobám blízkým či dalším osobám, které je zastupují, protože klient sám nemusí být vždy schopen takovou stížnost sepsat.