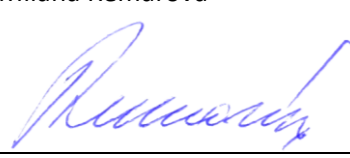


	MODRÝ KLÍČ o.p.s.
	registrovaný poskytovatel sociálních služeb
	Se sídlem: Smolkova 567/2, Praha 4 - Kamýk
	Právní forma: obecně prospěšná společnost
Zřizovatel: Ing. Mgr. Milana Remarová, Mgr. Radovan Netušil	

Název dokumentu:	Pravidla pro podávání a vyřizování stížností	
Tento dokument naplňuje kritéria standardu kvality sociálních služeb č.: 7a-d		
Číslo dokumentu:	SQ 7	
Zpracoval: na zpracování se podílel formou konzultací pracovní tým vedoucích pracovníků, který na základě podkladů pracovníků v přímé péči vytvořil finální verzi	Schválil: Ing. Mgr. Milana Remarová	
	Dne: 1. 8. 2025	
	Podpis:	
Platnost od: 1. 1. 2014	Aktualizace k: 1. 9. 2025	

Cíl:

Zkvalitňovat poskytované sociální služby prostřednictvím otevřeného a pozitivního přístupu k přijímání a šetření stížností, podnětů a připomínek týkajících se kvality a způsobu poskytování sociálních služeb a realizaci opatření z nich vyplývajících.

S ohledem na přínos pro rozvoj kvality poskytovaných sociálních služeb se pravidla pro přijímání a vyřizování stížností uplatňují stejně i při řešení připomínek a podnětů.

Poskytovatel sociálních služeb zajišťuje podávání a vyřizování stížností v souladu se zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, zejména § 88 písm. e) a § 99a a § 99b, ve znění pozdějších předpisů.

Postup při vyřizování stížností respektuje právo osob na ochranu před jakoukoli újmou v souvislosti s podáním stížnosti a zajišťuje nestranné, transparentní a přezkoumatelné vyřízení.

Při nakládání s osobními údaji postupuje poskytovatel v souladu s Obecným nařízením o ochraně osobních údajů (GDPR).

Poskytovatel současně vychází z principů ochrany lidských práv a základních svobod, zejména z Listiny základních práv a svobod.

Základní pojmy:

Stížnost - Stížností se rozumí jakýkoli ústní nebo písemný podnět, připomínka nebo nesouhlas s kvalitou, způsobem nebo rozsahem poskytování sociální služby či s chováním zaměstnanců zařízení vyžadující písemnou zpětnou vazbu.

Podnět - Podnětem se rozumí jakýkoli ústní nebo písemný návrh na zlepšení nebo změnu v poskytování sociální služby, její organizaci či prostředí zařízení, který neobsahuje kritiku, ale směřuje k inovaci nebo rozvoji a může, ale nemusí, vyžadovat písemnou zpětnou vazbu.

	MODRÝ KLÍČ o.p.s.
	registrovaný poskytovatel sociálních služeb
	Se sídlem: Smolkova 567/2, Praha 4 - Kamýk
	Právní forma: obecně prospěšná společnost
	Zřizovatel: Ing. Mgr. Milana Remarová, Mgr. Radovan Netušil

Připomínka - Připomínkou se rozumí ústní nebo písemné upozornění na konkrétní skutečnost týkající se běžného provozu služby, které nemá charakter nesouhlasu ani návrhu na zásadní změnu, zpravidla nevyžaduje formální zpětnou vazbu.

Stížnost může podat:

- uživatel služby,
- jeho zákonný zástupce, opatrovník, podpůrce či zmocněnec,
- člen rodiny nebo jiná blízká osoba, nemůže-li stížnost podat osoba, které je nebo byla sociální služba poskytována, s ohledem na svůj zdravotní stav nebo proto, že zemřela,
- veřejný ochránce práv nebo jiný kontrolní orgán,
- zaměstnanec zařízení (interní upozornění),
- stážista, praktikant nebo dobrovolník,
- osoba, která byla svědkem určité situace na veřejnosti vztahující se k poskytované sociální službě, k níž nezůstal lhostejný a na kterou reaguje (dále jen stěžovatel).

Způsoby podávání stížností:

- **Ústně:** Při ústním podání kompetentní pracovník se stěžovatelem sepiše zápis obsahující: **datum sepsání, jméno stěžovatele, jeho vztah k uživateli a poskytovateli, předmět stížnosti (kritizovaná událost), případné svědky události, jméno, funkci a podpis pracovníka, který zápis sepsal a podpis stěžovatele.** Při telefonickém podání sepiše pracovník zápis odpovídající ústnímu podání s vynecháním podpisu stěžovatele.
- **Písemně** (v listinné či elektronické podobě): Pro písemné podání stížnosti je doporučeno uvést údaje odpovídající zápisu ústního podání stížnosti. Posuzuje se obsah stížnosti, nikoli její forma. Písemnou stížnost lze podat prostřednictvím pošty (včetně elektronické nebo datovou schránkou) nebo ji umístit do schránky Rady rodičů umístěné ve vestibulu hlavní budovy.
- **Anonymně:** Anonymní stížnosti podané písemně (včetně elektronické pošty) či telefonicky jsou řešeny na schůzi Poradního sboru, který pověří šetřením skupinu pracovníků nebo pracovníka a ve stanovené lhůtě kontroluje výsledek šetření a realizaci případných opatření z něj vyplývajících. S ohledem na přítomnost citlivých údajů také rozhodne o způsobu a míře jejich zveřejnění.
- Pro podání písemné stížnosti nebo zápis ústního či telefonického podání stížnosti lze využít formulář, který je přílohou tohoto dokumentu.

	MODRÝ KLÍČ o.p.s.
	registrovaný poskytovatel sociálních služeb
	Se sídlem: Smolkova 567/2, Praha 4 - Kamýk
	Právní forma: obecně prospěšná společnost
	Zřizovatel: Ing. Mgr. Milana Remarová, Mgr. Radovan Netušil

- U uživatelů s těžkým či hlubokým stupněm mentálního postižení nebo těžkým kombinovaným postižením je za stížnost považován i stav déle trvající nepohody či nespokojenosti. Po vyloučení zdravotních obtíží je vždy nutné zkoumat i možnost nespokojenosti s kvalitou či způsobem poskytování sociální služby. V této souvislosti je důležitá role klíčového pracovníka.
- Poskytovatel zajišťuje přístupnost systému podávání stížností i pro osoby se specifickými komunikačními potřebami (s podporou pracovníka, možností využití AAK apod.)
- Stížnost nesmí vyřizovat osoba, vůči které směřuje, je zajištěna nestrannost a objektivita šetření.
- Stěžovatel nesmí být znevýhodněn ani sankcionován a podání stížnosti nemá vliv na poskytování služby“

Evidence stížností:

- Stížnost přijímá pověřený pracovník.
- Každá stížnost je evidována pod evidenčním číslem v knize stížností.
- Při evidenci se zaznamenává:
 - datum přijetí stížnosti,
 - identifikace stěžovatele,
 - stručný obsah stížnosti,
 - osoba odpovědná za vyřízení,
 - termín a způsob vyřízení.
- Stěžovatel má možnost nahlížet, pořizovat kopie a výpisy z dokumentace, kterou zařízení o stížnosti vede.
- Dokumentace je chráněna dle GDPR.

Postup projednávání stížností:

- Přijmout stížnost může jakýkoliv pracovník, odpovídá pak za její vyřízení či předání svému přímému nadřízenému dle nastavených pravidel oprávněnosti k řešení (viz níže). Ten stížnost zaeviduje, vyřizuje a v termínu předává odpověď stěžovateli. V praxi tak běžné stížnosti nejčastěji vyřizuje vedoucí skupiny, dále vedoucí dané služby, závažné nebo opakované stížnosti vyřizuje poradní sbor a jím pověřené osoby.
- Pracovník v přímé péči, který je prvním kontaktem stěžovatele, může přijmout stížnost nebo nabídnout pomoc se sepsáním stížnosti pouze v případě, že je zajištěn bezpečný provoz přímé péče – není-li zaměření pozornosti na stěžovatele překážkou pro bezpečný výkon činnosti (péče o uživatele). V opačném případě stěžovateli sdělí,

	MODRÝ KLÍČ o.p.s.
	registrovaný poskytovatel sociálních služeb
	Se sídlem: Smolkova 567/2, Praha 4 - Kamýk
	Právní forma: obecně prospěšná společnost
	Zřizovatel: Ing. Mgr. Milana Remarová, Mgr. Radovan Netušil

že stížnost bere na vědomí a bude neprodleně informovat nadřízeného pracovníka, který stěžovatele bude kontaktovat nejpozději následující pracovní den a postupovat dle nastavených pravidel.

- Postup vyřizování:
 1. Přijetí a potvrzení stížnosti
 2. Posouzení a určení řešitele
 3. Prošetření (rozhovory, dokumentace)
 4. Vyhodnocení a návrh opatření
 5. Písemné vyjádření (odůvodněné)
 6. Zavedení opatření

Postup projednávání stížností zaměstnanců:


- Stížnosti a připomínky řeší vždy nejbližší nadřízený pracovníka, proti komu byla stížnost směřována. V případě neuspokojivého řešení se může pracovník obrátit k dalšímu nadřízenému až po ředitelku organizace.
- Nadřízený pracovník je povinen vyslechnout stížnosti a připomínky svého podřízeného, společně s ním se pokusit o řešení a v případě trvání problému řešit tyto stížnosti v rámci poradního sboru. S výsledkem řízení je nadřízený pracovník povinen informovat dotyčného podřízeného. O jednání poradního sboru se vede zápis, kde se projednané stížnosti i s výsledky řízení dokumentují.

Lhůta pro řešení stížností:

- Každá stížnost je vyřízena bezodkladně, nejpozději do 30 dnů ode dne, kdy byla zařízení doručena. Stěžovatel je vyzooměn o výsledku šetření a o případných opatřeních v případě odůvodněnosti stížnosti.
- V odůvodněných případech může poskytovatel sociálních služeb lhůtu pro vyřízení stížnosti prodloužit o dalších 30 dnů, o čemž informuje stěžovatele.
- O výsledku je stěžovatel informován písemně, pokud není anonymní.



Žádost o přezkoumání:

- Žádost o přezkoumání v případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti je následně směřována na nadřízeného pracovníka původního řešitele.
- Pokud stěžovatel nesouhlasí s vyřízením stížnosti, může se obrátit **na vedoucího zařízení (při první stížnosti vyřizované jiným pracovníkem), Správní radu Modrý klíč o.p.s., zřizovatele služby, krajský úřad, MPSV, veřejného ochránce práv či jiné příslušné orgány.**
- Pokud stěžovatel nesouhlasí s vyřízením stížnosti, nebo nebyla-li stížnost vyřízena ve stanovené lhůtě, může ve lhůtě 60 dnů ode dne doručení informace o způsobu jejího

	MODRÝ KLÍČ o.p.s.
	registrovaný poskytovatel sociálních služeb
	Se sídlem: Smolkova 567/2, Praha 4 - Kamýk
	Právní forma: obecně prospěšná společnost
	Zřizovatel: Ing. Mgr. Milana Remarová, Mgr. Radovan Netušil

vyřízení nebo marného uplynutí lhůty požádat ministerstvo o prověření vyřízení této stížnosti.

- Uživatelé služby, jejich opatrovníci nebo zákonní zástupci, své stížnosti, pokud nebyly upokojivě vyřešeny v rámci konzultací s odborným personálem v rámci skupiny, kde je uživatel služeb umístěn, nebo s vedením organizace Modrý klíč o.p.s., podávají stížnost písemnou formou Správní radě Modrý klíč o.p.s.
- Rada je povinna řešit přijaté stížnosti uživatelů služeb na nejbližší schůzce správní rady, osobně nebo písemně informovat uživatele služeb a vedení zařízení o řešení stížnosti a provést o tomto zápis. V případě, že správní rada není schopna stížnost řešit, je pro řešení dané stížnosti svolána společná schůzka Poradního sboru a správní rady. O konečném řešení je proveden zápis a informován uživatel služeb prostřednictvím správní rady.
- Správní rada Modrý klíč o.p.s. řeší rovněž stížnost namířenou proti ředitelce organizace.

S postupem projednávání stížností jsou zaměstnanci i uživatelé služeb seznámeni při podpisu příslušné smlouvy a tato pravidla jsou přístupná na požádání v sekretariátu organizace Modrý klíč o.p.s., pro zaměstnance jsou přístupná na vnitřní síti organizace (→  veřejné →  Vnitřní předpisy) a veřejně dostupná jsou také na webové stránce organizace www.modry-klic.cz.