Pravidla pro podávání a vyřizování stížností

1. Základní pojmy

Připomínka a podnět
Upozorňují na drobný nedostatek méně závažného charakteru při poskytování služeb a nevyžadují takový stupeň nesouhlasu nebo nespokojenosti jako v případě stížnosti.

Stížnost
Stížností se zpravidla rozumí vyjádření nespokojenosti s podmínkami poskytování služeb nebo s prací zaměstnanců pečovatelské služby. V širším smyslu můžeme stížnost označit jako každou vyjádřenou nespokojenost vyžadující odezvu. Může jí tedy být i sdělení, které není jako stížnost označeno (např. nelíbí se mi ..., nejsem spokojen s tím,jak.…). **Na řešení stížností platí níže uvedený postup.**

2. Kdo je oprávněn stížnost podat

Na poskytování sociálních služeb může podat stížnost:

- osoba, které je nebo byla poskytována sociální služba (klient),
- zákonný zástupce, opatrovník nebo podpůrce klienta,
- osoba blízká, pokud nemůže stížnost podat sám klient, s ohledem na svůj zdravotní stav nebo proto, že klient zemřel,
- osoba zmocněná klientem (stěžovatel doloží zmocnění klienta prostřednictvím plné moci, která může obsahovat i rozsah zmocnění; plná moc nemusí být ověřená, ;může být klientem učiněna ústně)
- člen domácnosti klienta, oprávněný k jeho zastupování podle občanského zákoníku (tzv. zastoupení členem domácnosti),
- zaměstnanec poskytovatele sociálních služeb

(dále jen „stěžovatel“).

Stížnost může podat také osoba, která není uvedena v seznamu výše - pokud se jedná o závažný podnět, kterým by se měla organizace zabývat. V tomto případě se ale nebude jednat o stížnost dle §99a zákona o sociálních službách. Organizace o tomto vyrozumí stěžovatele a dále ho informuje, jak s touto stížností bude pracovat. Stejně tak ho informuje o případném zjištění a prošetření dané věci.

Veřejnost je o pravidlech pro podávání a vyřizování stížností informována na webových stránkách organizace, vývěsních skříňkách, nástěnkách. Klienti pečovatelské služby jsou o této možnosti informováni před podpisem smlouvy o poskytnutí pečovatelské služby (viz Příloha č. 1 - leták Podávání a vyřizování stížností). Dále jsou informováni ve Vnitřních pravidlech pro poskytování pečovatelské služby.

Pečovatelská služba CSP ÚO

Stížnost se podává poskytovateli sociálních služeb, proti kterému směřuje, a to **ve lhůtě 1 roku ode dne, kdy nastala skutečnost, která je předmětem stížnosti.**

Podáním stížnosti nesmí být stěžovateli, nebo osobě, které je nebo byla poskytována sociální služba, jíž se stížnost týká, a která není zároveň stěžovatelem, způsobena újma.

3. Forma stížnosti

Stížnost může být podána:

- **osobně** v sídle organizace,
- **písemně prostřednictvím schránek na stížnosti** umístěných v budovách CSP města Ústí nad Orlicí,
- **poštou na adresu pečovatelské služby a současně adresu poskytovatele**,
- **elektronicky** (e-mailem),
- **telefonicky**.

Anonymní stížnosti
Anonymní stížnost je prošetřena po posouzení jejího obsahu ředitelkou organizace. Pokud je anonymní stížnost vhozená do schránky na stížnosti, je její řešení poté vytištěno a vyvěšeno na nástěnku v domě, kde byla do schránky vhozena. Pokud přijde anonymní stížnost poštou, je možné její řešení zveřejnit na webových stránkách organizace a ve venkovní vývěsní skříňce.

4. Oprávnění k příjmu stížnosti (připomínky, podnětu), jejímu rozhodování a vyřizování

Stížnosti na pečovatelskou službu **může přijmout:**

- pečovatelka a sociální pracovnice (předá koordinátorce nebo ředitelce),
- koordinátorka pečovatelské služby,
- ředitelka organizace.

Pokud se stěžovatel obrátí se svojí stížností na provozní/řadový personál, je odkázán do kanceláře koordinátorky nebo ředitelky.

Připomínku nebo podnět méně závažného charakteru týkající se pečovatelské služby přijímá **i sociální pracovnice** a operativně ji řeší. Podle závažnosti a v zájmu zkvalitnění služby informuje o výsledku a řešení koordinátorku pečovatelské služby a ředitelku organizace.

Pečovatelská služba CSP ÚO

5. Lhůta pro vyřízení stížnosti, evidence a vyřizování stížnosti

Lhůta pro vyřízení stížnosti
Stížnost se vyřizuje **ve lhůtě do 28 dnů** od jejího podání (ze zákona je poskytovatel sociálních služeb je povinen vyřídit stížnost do 30 dnů ode dne, kdy mu byla doručena).

Lhůtu je možné v odůvodněných případech prodloužit o dalších 30 dnů; o prodloužení lhůty a důvodech jejího prodloužení je poskytovatel povinen písemně informovat stěžovatele.

Evidence stížnosti
Stížnost je **evidována v sešitě stížností** u koordinátorky pečovatelské služby.
V sešitě stížností je zaznamenáno:

- datum stížnosti,
- číslo jednací,
- označení, zda se stížnost týká pečovatelské služby nebo klientských sporů,
- ústní popis stížnosti, nebo je zde vložena písemná forma stížnosti,
- popis řešení ústního jednání s klientem s podpisem klienta a datum podání písemné odpovědi klientovi s kopií odpovědi (nebo datum vyvěšení řešení – anonymní stížnosti).

Stížnosti jsou také evidovány v systému elektronické spisové služby včetně způsobu vyřízení dané stížnosti. Stížnosti jsou poté vyhodnocovány zpravidla 1x ročně do zprávy pro město nebo do výroční zprávy, apod.

Vyřízení stížnosti
Vyřizovat stížnost a rozhodovat o přijatém opatření může **koordinátorka pečovatelské služby a ředitelka organizace.** Vyrozumění o stížnosti může provést koordinátorka a ředitelka organizace.

Po prošetření stížnosti písemně informuje odpovědná osoba stěžovatele (pokud je znám) o způsobu vyřízení jeho stížnosti. Toto písemné oznámení obsahuje:

- datum vyřízení stížnosti,
- jméno a podpis osoby, která stížnost vyřizovala,
- výsledek vyřizované stížnosti,
- v případě, že byla stížnost shledána oprávněnou, jaká opatření byla přijata k nápravě.

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

Pečovatelská služba CSP ÚO

6. Stížnosti netýkající se poskytování pečovatelské služby

Stížnosti týkající se kvality bytů, závad, oprav v bytech zvláštního určení (dříve domy s pečovatelskou službou), není pečovatelská služba oprávněna řešit, ale předá ji správci těchto objektů.

Stížnosti týkající se kvality úklidu v domech s byty zvláštního určení není pečovatelská služba oprávněna řešit, ale předá ji subjektu zajišťující úklid.

Sousedské spory si řeší klienti sami mezi sebou. Pokud však nedojde ke vzájemné dohodě a vyřešení sporu, doporučujeme obrátit se dle druhu sporu na správce objektu nebo vlastníka objektu, v krajním případě na Městskou Policii nebo Policii České republiky.

Pokud pečovatelská služba obdrží písemnou stížnost, která se netýká poskytování pečovatelské služby, je tato stížnost zaevidována v podacím deníku a následně uložena u ředitelky, která zajišťuje její předání, popřípadě řešení s odpovědným subjektem.

7. Nadřízené orgány

Nesouhlasí-li stěžovatel s vyřízením stížnosti nebo nebyla-li stížnost vyřízena ve stanovené lhůtě, může ve lhůtě 60 dnů ode dne doručení informace o způsobu jejího vyřízení nebo od uplynutí stanovené lhůty požádat Ministerstvo práce a sociálních věcí o prověření vyřízení této stížnosti. V žádosti stěžovatel uvede důvod, proč žádá o prověření vyřízení stížnosti.

Jestliže v rámci prověření vyřízení stížnosti ministerstvo dospěje k závěru, že se jedná o oprávněnou žádost a je věcné příslušné k řešení dané věci, uloží poskytovateli povinnost odstranit nevyhovující stav.
Není-li ministerstvo věcně příslušné danou věc řešit, postoupí podnět k dalšímu postupu orgánu veřejné správy.

Ministerstvo práce a sociálních věcí
Na Poříčním právu 1/376, 128 00 Praha 2 , tel.: +420 950 191 111

Další nadřízené orgány:

Městský úřad Ústí nad Orlicí
vedoucí odboru sociálních služeb, Dělnická 219, 562 01 Ústí nad Orlicí, e-mail: necekalova@muuo.cz, tel.: +420 465 514 512
Město Ústí nad Orlicí je zřizovatelem Centra sociální péče města Ústí nad Orlicí.

Pečovatelská služba ČSPO

Krajský úřad Pardubického kraje
vedoucí odboru sociálních věcí, Komenského nám. 125, 532 11 Pardubice, e-mail: helena.zahalkova@pardubickykraj.cz, tel.: +420 466 026 175

Další možnosti:
Občanská poradna
ul. 17. listopadu 69, 562 01, Ústí nad Orlicí, tel.: 734 281 415, 739 136 522,
e- mail: poradna@uo.hk.caritas.cz

Liga lidských práv
Burešova 6, 602 00 Brno, e-mail: info@llp.cz, poradna@llp.cz

Přílohy:
Příloha č. 1 - Leták pro klienty pečovatelské služby - Podávání a vyřizování stížností

V Ústí nad Orlicí dne 10. 11. 2026

Zpracovala: Bc. Lucie Pohanková

Schválila: Mgr. Radka Vašková,
ředitelka

Pečovatelská služba CSP ÚO

Příloha č. 1

PODÁVÁNÍ A VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ – PEČOVATELSKÁ SLUŽBA

KDO MŮŽE PODAT STÍŽNOST:	JAKÝM ZPŮSOBEM:	KOMU SI STĚŽOVAT:
• klient • klient v zastoupení • zákonný zástupce, opatrovník, podpůrce klienta • osoba blízká, osoba zmocněná klientem • člen domácnosti klienta, oprávněný k jeho zastupování • zaměstnanec pečovatelské služby	• osobně v sídle organizace (Na Pláni 1343, 562 06 ÚO) • písemně prostřednictvím schránek na stížnosti • poštou na adresu Na Pláni 1343, 562 06, ÚO • elektronicky (mailem) • telefonicky • lze také anonymně	• pečovatelce • sociální pracovnici • vedoucí peč. služby • ředitelce CSP

PRAVIDLA

Stížnost je vždy řešena ve lhůtě do 28 dnů od jejího podání (ze zákona je lhůta 30 dnů).

Lhůtu je možné v odůvodněných případech prodloužit o dalších 30 dnů; o prodloužení lhůty a důvodech jejího prodloužení je poskytovatel povinen informovat stěžovatele.

Vyřizovat stížnost a rozhodovat o přijatém opatření může koordinátorka pečovatelské služby a ředitelka organizace.

Řešení anonymní stížnosti je vyvěšeno na nástěnku v organizaci nebo na webových stránkách www.csp-uo.cz.

O výsledku řízení budete informováni odpovědným pracovníkem.

Podání stížnosti nemá negativní vliv na péči.

Stěžovatel může nahlížet do dokumentace, která je o stížnosti vedena, a pořizovat z ní kopie nebo výpisy.

NADŘÍZENÉ ORGÁNY

Ministerstvo práce a sociálních věcí
Na Poříčním právu 1/376, 128 00 Praha 2 , tel.: +420 950 191 111

Nesouhlasí-li stěžovatel s vyřízením stížnosti nebo nebyla-li stížnost vyřízena ve stanovené lhůtě, může ve lhůtě 60 dnů ode dne doručení informace o způsobu jejího vyřízení nebo od uplynutí stanovené lhůty požádat Ministerstvo práce a sociálních věcí o prověření vyřízení této stížnosti.

Další nadřízené orgány:

Městský úřad Ústí nad Orlicí
Dělnická 219, 562 01 Ústí nad Orlicí, Mgr. Ivana Nečekalová, vedoucí odboru sociálních služeb, e-mail: necekalova@muuo.cz, tel.: +420 465 514 512
Město Ústí nad Orlicí je zřizovatelem Centra sociální péče města Ústí nad Orlicí.

Krajský úřad Pardubického kraje
Komenského nám. 125, 532 11 Pardubice, Mgr. Helena Zahálková, MBA, vedoucí odboru sociálních věcí, e-mail: helena.zahalkova@pardubickykraj.cz, tel.: +420 466 026 175

Další možnosti:

Občanská poradna
ul. 17. listopadu 69, 562 01, Ústí nad Orlicí, tel.: 734 281 415, 739 136 522,
e- mail: poradna@uo.hk.caritas.cz

Liga lidských práv
Burešova 6, 602 00 Brno, e-mail: info@llp.cz, poradna@llp.cz

V Ústí nad Orlicí dne 1.9.2025

Mgr. Radka Vašková,
ředitelka CSP města ÚO