





PŘÍSPĚVKOVÁ ORGANIZACE

Chářovská 785/85, 794 01 Krnov

## SMĚRNICE

Chráněné bydlení Harmonie, příspěvková organizace

Název:	<b>STÍŽNOSTI NA POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY</b>
Číslo:	<b>S/CHB/007</b>
Verze č.:	1
Platnost a účinnosti od:	01.03.2026
Počet stran:	7
Počet příloh:	1

	<b>Jméno, příjmení, funkce</b>	<b>Datum</b>	<b>Podpis</b>
Garant:	Mgr. Tereza Korabová vedoucí chráněného bydlení	28. 01. 2026	
Schválil/a:	Mgr. Martina Nováková, DiS. ředitelka organizace	28. 01. 2026	

## OBSAH

1 ÚVODNÍ USTANOVENÍ .....	3
1.1 Účel .....	3
1.2 Závaznost .....	3
1.3 Odpovědnost za správnost dokumentů .....	3
2 VYMEZENÍ POJMŮ .....	3
2.1 Pojmy .....	3
2.2 Zkratky .....	3
3 VLASTNÍ TEXT .....	4
3.1 Obecná ustanovení .....	4
3.2 Způsob podání stížností, podnětů a připomínek: .....	4
3.3 Podání stížnosti .....	4
3.3.1 Postup v případě, že zaměstnanec přebírá ústní stížnost .....	4
3.3.2 Postup v případě, že zaměstnanec přebírá písemnou stížnost (předanou osobně, případně e-mailem) .....	4
3.3.3 Postup v případě vybírání schránky stížností .....	5
3.4 Podání podnětů a připomínek .....	5
3.4.1 Postup přijetí podnětů, připomínek ústně či písemně, v případě, že je znám autor .....	5
3.4.2 Postup přijetí podnětů, připomínek v případě anonymního autora .....	5
3.5 Postup prošetření stížnosti .....	5
3.5.1 Předání odpovědi stěžovateli v případě, že je stěžovatel znám .....	6
3.5.2 Předání odpovědi stěžovateli v případě, že je stížnost anonymní .....	6
3.6 Postup vyřízení připomínek a podnětů .....	6
3.7 Kontakty v případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti .....	6
3.8 Způsob informování zaměstnanců .....	7
4 SOUVISEJÍCÍ DOKUMENTACE .....	7
4.1 Dokumenty vyšší úrovně .....	7
4.2 Vzory dokumentů .....	7
5 PŘÍLOHY .....	7
6 ZÁVĚREČNÉ USTANOVENÍ .....	7
6.1 Účinnost .....	7
7 REVIZE DOKUMENTU .....	7

# 1 ÚVODNÍ USTANOVENÍ

## 1.1 Účel

Pro klienty sociálních služeb může být sdělení nespokojenosti s poskytovanou službou náročné, a to především v situaci, kdy jsou na této službě dlouhodobě či výrazně závislí. Častou překážkou jsou obavy z možných dopadů na jejich další spolupráci se zaměstnanci nebo na přístup poskytovatele sociální služby.

Chráněné bydlení Harmonie, příspěvková organizace (dále jen „CHB“) touto směrnicí vymezuje postupy pro přijímání, evidenci a řešení podání týkajících se kvality a způsobu poskytování sociální služby. Smyslem těchto pravidel je vytvořit bezpečný prostor pro otevřenou komunikaci a podporovat klienty v poskytování zpětné vazby.

Podání nejsou v CHB chápána jako kritika v negativním smyslu, ale jako důležitý nástroj rozvoje a zvyšování kvality sociální služby. Umožňují získat zpětnou vazbu o zkušenostech klientů a jejich vnímání poskytované podpory. Systematická evidence, řešení a pravidelné vyhodnocování těchto podání přispívají ke zvyšování kvality služby a k lepšímu porozumění potřebám klientů.

## 1.2 Závaznost

Tato směrnice je závazná pro všechny zaměstnance chráněného bydlení.

## 1.3 Odpovědnost za správnost dokumentů

Za obsahovou stránku této směrnice a dodržení formálního postupu při jeho spravování, aplikaci v praxi a změny až po jejich zrušení, odpovídá garant této směrnice uvedený na přední listině tohoto dokumentu.

Výtisk č. 1 tohoto dokumentu má platnost originálu a je uložen u vedoucí chráněného bydlení. Další výtisk má charakter řízení kopie.

# 2 VYMEZENÍ POJMŮ

## 2.1 Pojmy

### Anonymní stížnost

je písemné nepodepsané podání výše uvedeného obsahu, nebo podání, které je podepsáno nečitelně či neobsahuje identifikátory stěžovatele.

### Podnět

je jakýkoli návrh na změnu, který nevyjadřuje negativní emoce.

### Připomínka

je upozornění na konkrétní nedostatek. Vzniká na základě konkrétního podnětu, je podrobnou kritikou a obsahuje prvky negativních emocí.

### Stěžovatel

je fyzická či právnická osoba, která se jakoukoli formou komunikace domáhá nároků souvisejících s poskytovanými sociálními službami klientovi či skupině klientů.

### Stížnost

je vyjádření nespokojenosti s kvalitou, způsobem nebo formou poskytování sociální služby.

## 2.2 Zkratky

Č.

Číslo

CHB

Chráněné bydlení

IS

Informační systém

Popř.

Popřípadě

Sb.

Sbírký

### 3 VLASTNÍ TEXT

#### 3.1 Obecná ustanovení

- ❖ Klient **má právo** podat podnět, připomínku nebo stížnost na kvalitu nebo způsob poskytování služby, popř. na jednání jiného klienta či zaměstnance CHB. Jménem klienta může podání učinit také:
  - jeho zákonný zástupce, opatrovník, podpůrce, osoba blízká (nemůže-li podání učinit klient s ohledem na svůj zdravotní stav nebo proto, že zemřel),
  - jakákoli klientem zmocněná osoba,
  - člen domácnosti klienta oprávněný k jeho zastupování podle zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů,
  - zaměstnanec CHB,
  - kterákoliv osoba mající spojitost s poskytovanou sociální službou CHB.
- ❖ S postupem pro podání a řešení stížností, připomínek a podnětů jsou budoucí klienti CHB seznámeni už při jednání se zájemcem o službu a dále pak při uzavírání smlouvy, kdy jsou seznámeni s Pravidly Chráněného bydlení Harmonie, příspěvková organizace. Klienti jsou dále průběžně informováni individuálně, **minimálně 1x za půl roku**, kdy klíčový pracovník vhodným způsobem informuje klienta o právu podat podnět, připomínku nebo stížnost. O této skutečnosti provede záznam v Informačním systému Cygnus2 (dále jen „IS Cygnus2“) **Karta klienta/Sociální dokumentace/Záznam péče/CHB – seznámení s vnitřními dokumenty**. Zaměstnanec vždy volí vhodné komunikační prostředky, které zajistí, že klient bude předávaným informacím rozumět.
- ❖ Vedoucí chráněného bydlení zpracovává **Vyhodnocení stížností na poskytování sociální služby** v dokumentu Hodnocení kvality poskytování sociální služby za daný rok.

#### 3.2 Způsob podání stížností, podnětů a připomínek:

- ❖ **ústně** – všem zaměstnancům poskytovatele, osobně nebo telefonicky,
- ❖ **písemně** – poštou, do schránky stížností, do datové schránky, e-mailem,
- ❖ **anonymně** – do schránky stížností, poštou.

#### 3.3 Podání stížnosti

- ❖ Stížnost **je povinen** převzít **kterýkoliv zaměstnanec CHB**.

##### 3.3.1 Postup v případě, že zaměstnanec přebírá ústní stížnost

- ❖ Zaznamenaná ji do určeného formuláře Záznam o přijetí stížnosti (*formulář č. 1*) a to tak, aby vystihl **přesně (včetně citací) obsah sdělení osoby**, která podává stížnost.
- ❖ O proběhlé stížnosti učiní záznam v IS Cygnus2 **Karta klienta/Ostatní dokumentace/Stížnosti**, učiní záznam s textem „*Dnes jsem přijala ústní stížnost, viz příloha záznamu*“. K danému záznamu přiloží naskenovaný formulář č. 1.
- ❖ O proběhlé stížnosti zaměstnance informuje vedoucí střediska, která následně upozorní vedoucí chráněného bydlení na příjem stížnosti.
- ❖ Vedoucí chráněného bydlení eviduje převzatou stížnost do formuláře Evidence stížností (*formulář č. 2*), který je uložen v agendě/Služba CHB/Vedoucí CHB/ke čtení/9. Evidence stížností a neprodleně informuje ředitelku organizace. Ta stížnost převezme k řešení, případně pověří řešením stížnosti zaměstnance organizace.

##### 3.3.2 Postup v případě, že zaměstnanec přebírá písemnou stížnost (předanou osobně, případně e-mailem)

- ❖ O přebrané stížnosti učiní záznam stejným způsobem jako v bodě 3.3.1, učiní záznam s textem „*Dnes jsem přebrala písemnou stížnost, viz příloha záznamu*“. K danému záznamu přiloží naskenovanou stížnost.

- ❖ Dále zaměstnanec, který přebral písemnou stížnost postupuje stejně jako v případě předání záznamu ústní stížnosti.

### 3.3.3 Postup v případě vybírání schránky stížností

- ❖ Schránka stížností je umístěna v každém středisku CHB tak, aby byly přístupné i lidem na vozíku.
- ❖ Schránku stížností **vybírá vedoucí střediska**, kterou **doprovází další zaměstnanec**, kterého osloví, v případě, kdy není vedoucí střediska přítomna, určí za sebe zástupce, který provede výběr schránky.
- ❖ **Výběr schránky probíhá 1x týdně, ve středu.**
- ❖ Vedoucí střediska o výběru schránky vyhotoví písemný záznam v Záznamu o otevření schránky stížností (formulář č. 3).
- ❖ Formulář č. 3 za celý kalendářní rok, vedoucí střediska předá vedoucí chráněného bydlení, která je přiloží k evidenci stížností daného roku.

### 3.4 Podání podnětů a připomínek

- ❖ Připomínky, podněty jsou přijímány **všemi zaměstnanci CHB**.

#### 3.4.1 Postup přijetí podnětů, připomínek ústně či písemně, v případě, že je znám autor

- ❖ Zaměstnanec, který podnět nebo připomínku přijal, o tom provede zápis v IS Cygnus **Karta klienta/Záznam péče**, který označí **CHB-připomínka, podnět**.
- ❖ Zaměstnanec záznam **vystihne přesně (včetně citací) obsah** sdělení osoby, která podnět nebo připomínku podává.
- ❖ O přijetí podnětu, připomínky informuje vedoucí střediska, která následně upozorní vedoucí chráněného bydlení na příjem podnětu, připomínky.
- ❖ Vedoucí chráněného bydlení vede Evidenci připomínek a podnětů (formulář č. 4), který je uložen v agendě/Služba CHB/Vedoucí CHB/ke čtení/10. Evidence připomínek a podnětů a neprodleně informuje ředitelku organizace.

#### 3.4.2 Postup přijetí podnětů, připomínek v případě anonymního autora

- ❖ O přijetí anonymního podnětu, připomínky informuje vedoucí střediska vedoucí chráněného bydlení.
- ❖ Anonymní podnět, připomínku zaeviduje vedoucí chráněného bydlení ve formuláři č. 4 a neprodleně informuje ředitelku organizace.

### 3.5 Postup prošetření stížnosti

- ❖ Zaměstnanec pověřený šetřením stížnosti volí nejvhodnější cesty, jak ověřit, zda je stížnost oprávněná:
  - vyslechne obě strany,
  - je nezaujatý, při šetření stížnosti dává dostatečný prostor všem,
  - při osobním jednání s tím, proti kterému je vedena stížnost, nikdy nejedná sám, přizve si další osobu jako svědka, z osobního jednání s jednou ze stran vždy určí písemný záznam, který všichni podepíší (*formulář č. 5*).
  - Pověřená osoba volí další vhodné metody šetření: rozhovory se spolupracovníky, s ostatními klienty, pozorování, studium záznamů, dokumentace a další.
- ❖ Po ukončení šetření provede pověřený zaměstnanec **písemný záznam** do formuláře č. 5, vyhodnotí, zda je stížnost oprávněná či neoprávněná. V případě, že je stížnost oprávněná, navrhuje další postup – náprava, omluva, sankce.
- ❖ **Návrh vždy schvaluje ředitelka organizace.**
- ❖ Lhůta pro vyřízení stížnosti je stanovena **maximálně na dobu 30 dní**, stížnost je však z pravidla řešena neprodleně po jejím přijetí.
- ❖ Zaměstnanec pověřený šetřením k záznamu stížnosti v IS Cygnus2 přiloží formou přílohy formulář č. 5 a odpověď stěžovateli.

### 3.5.1 Předání odpovědi stěžovateli v případě, že je stěžovatel znám

- ❖ Odpověď na stížnost je předána:
  - **Poštou doporučeně** na adresu stěžovatele, pověřená osoba okopíruje podací lístek a je přiložen k záznamu o řešení stížnosti.
  - Písemně **do ruky** stěžovatele oproti podpisu, pokud stěžovatel nemůže nebo nechce přijetí odpovědi na jeho stížnost podepsat, pověřený pracovník přizve k předání svědka, který vše stvrdí svým podpisem.

### 3.5.2 Předání odpovědi stěžovateli v případě, že je stížnost anonymní

- ❖ Záznam o prošetření anonymní stížnosti a výstupy šetření předá vedoucí chráněného bydlení vedoucí střediska, která zajistí seznámení všech klientů. A to vhodnou formou na mimořádné schůzce s klienty.
- ❖ O této skutečnosti bude proveden zápis v **IS Cygnus2 Karta klienta/Ostatní dokumentace/Stížnosti/Záznam**

### 3.6 Postup vyřízení připomínek a podnětů

- ❖ Připomínky, podněty jsou vyřizovány osobním pohovorem s osobou, která je vznáší.
- ❖ O této skutečnosti je proveden záznam v **IS Cygnus/Karta klienta/Sociální dokumentace/Záznam péče/CHB-připomínka, podnět.**

### 3.7 Kontakty v případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti

- ❖ V případě nespokojenosti s vyřízením podání stížnosti má stěžovatel právo obrátit se s podnětem k prošetření postupu při vyřizování stížností podání na nadřízené či nezávislé orgány:
  - **Ředitelce organizace Harmonie, příspěvková organizace**  
Chábovská 785/85, 794 01 Krnov  
*e-mail:* martina.novakova@po-harmonie.cz; *telefon:* +420 777 005 771
  - **Moravskoslezský kraj, Krajský úřad – zřizovatel Harmonie, příspěvková organizace**  
Odbor sociálních věcí, vedoucí odboru  
28. října 117, 702 00 Ostrava  
*e-mail:* posta@msk.cz; *telefon:* +420 595 622 222
  - **Český helsinský výbor**  
Štefánikova 216/21, 150 00 Praha 5  
*e-mail:* info@helcom.cz, *telefon:* +420 257 221 141
  - **Veřejný ochránce práv (Ombudsman)**  
Údolní 39, 602 00 Brno  
*e-mail:* podatelna@ochrance.cz; *telefon:* +420 542 542 888
- ❖ V případě nespokojenosti s vyřízením podání nebo v případě, kdy podání nebylo vyřízeno ve stanovené lhůtě, se stěžovatel může obrátit na:
  - **Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR**  
Na Poříčím právu 1/376, 120 00 Praha 2  
*e-mail:* posta@mpsv.cz; *telefon:* +420 950 191 111

### 3.8 Způsob informování zaměstnanců

- S obsahem směrnice jsou všichni noví zaměstnanci CHB prokazatelně seznámeni v rámci jejich zaškolování při nástupu do zaměstnaneckého poměru v období prvních třech měsíců.
- Stávající zaměstnanci CHB jsou se změnou obsahu směrnice prokazatelně seznamováni na týmových poradách a seznámení stvrzují podpisem.

## 4 SOUVISEJÍCÍ DOKUMENTACE

### 4.1 Dokumenty vyšší úrovně

Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů.

Vyhláška č. 505/2006 Sb., kterou se provádění některá ustanovení zákona o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů.

### 4.2 Vzory dokumentů

Formulář č. 1	Záznam o přijetí stížnosti
Formulář č. 2	Evidence stížností
Formulář č. 3	Záznam o otevření schránky stížností
Formulář č. 4	Evidence podnětů a připomínek
Formulář č. 5	Záznam o řešení stížnosti
Formulář č. 6	Odpověď stěžovateli

## 5 PŘÍLOHY

Příloha č. 1 Pravidla stížnosti na poskytování sociální služby, zjednodušená verze

## 6 ZÁVĚREČNÉ USTANOVENÍ

### 6.1 Účinnost

Tento dokument nabývá účinnosti **dne 01.03.2026** a ruší Pravidla pro podávání, vyřizování a evidenci stížností v Chráněném bydlení Harmonie

Garant je povinen 1x za rok provést revizi. Pokud to stav vyžaduje, musí garant zajistit vypracování nového dokumentu. Záznam o provedené revizi provede garant do tabulky revize dokumentu.

## 7 REVIZE DOKUMENTU

Revize dne	Změna	Datum účinnosti	Podpis garanta
	<input type="checkbox"/> ANO <input type="checkbox"/> NE		
	<input type="checkbox"/> ANO <input type="checkbox"/> NE		
	<input type="checkbox"/> ANO <input type="checkbox"/> NE		
	<input type="checkbox"/> ANO <input type="checkbox"/> NE		
	<input type="checkbox"/> ANO <input type="checkbox"/> NE		
	<input type="checkbox"/> ANO <input type="checkbox"/> NE		
	<input type="checkbox"/> ANO <input type="checkbox"/> NE		
	<input type="checkbox"/> ANO <input type="checkbox"/> NE		
	<input type="checkbox"/> ANO <input type="checkbox"/> NE		