

Směrnice organizace OS45 01

## Pravidla pro podávání, evidenci a vyřizování stížností v DOZP „SOKOLÍK“ v Sokolově, p. o.

Obsah:

1.	Úvodní ustanovení	str. 1
2.	Stížnosti	str. 1
3.	Podání stížnosti	str. 2
4.	Náležitosti stížnosti	str. 3
5.	Vyřizování a evidence stížností	str. 3
6.	Vyřizování stížností	str. 3
7.	Závěrečné ustanovení	str. 4
8.	Přílohy	str. 6
9.	Přehled změn	str. 9

### Dokument je určen:

- Všem zaměstnancům Domova
- Všem klientům Domova
- Všem opatrovníkům a zákonným zástupcům klientů Domova

### 1. Úvodní ustanovení

Tato směrnice organizace stanoví pravidla pro podávání, evidenci a vyřizování stížností na poskytování sociální služby v Domově pro osoby se zdravotním postižením „SOKOLÍK“ v Sokolově, příspěvkové organizaci (dále jen „Domov“), a to v obou jeho službách Domov SOKOLÍK a Domov VILÍK.

O možnosti podat stížnost, její formě, způsobu vyřízení a možnosti zvolit si pro podání a vyřizování stížnosti svého zástupce, jsou informováni zájemci o službu a žadatelé při podpisu smlouvy o poskytování sociální služby, klienti v průběhu využívání služby a zaměstnanci Domova.

Pravidla pro podání, evidenci a vyřizování stížností jsou veřejně dostupná v prostorách obou Domovů. Domov vytváří podmínky pro to, aby klienti mohli podat stížnost bezpečně a bez obav z negativních důsledků.

### 2. Stížnost

Na poskytování služby může **podat stížnost**:

- **klient** nebo bývalý klient Domova,
- **zákonný zástupce, opatrovník nebo podpůrce** klienta nebo bývalého klienta Domova,
- **osoba blízká** v případě, že stížnost nemůže podat sám klient s ohledem na jeho zdravotní stav nebo z důvodu jeho úmrtí,
- **osoba zmocněná** klientem nebo bývalým klientem Domova,
- **člen domácnosti** klienta nebo bývalého klienta Domova, oprávněný k zastupování podle občanského zákoníku (§ 49 až 54 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů),

- **zaměstnanec** Domova (dále jen „stěžovatel“).

Stížnost se podává poskytovateli sociální služby Domov pro osoby se zdravotním postižením „SOKOLÍK“ v Sokolově, příspěvková organizace, Slavičkova 1701, 356 01 Sokolov.

Stížnost je možné podat **ve lhůtě do 1 roku ode dne**, kdy nastala skutečnost, která je předmětem stížnosti.

**Podání stížnosti nesmí být stěžovateli na újmu.**

#### Formy podání stížnosti:

- ústní (podaná osobně, do protokolu, telefonicky),
- písemná (v listinné podobě, elektronicky – emailem, datovou schránkou atd.).

Za stížnost je považováno také anonymní podání (podané jakoukoliv cestou – písemně do schránky, dopisem, z neznámého emailu apod.).

### 3. Podávání stížností

#### Písemně lze stížnosti doručovat:

- **poštou** na adresu DOZP „SOKOLÍK“ v Sokolově, p. o., Slavičkova 1701, 356 01 Sokolov, k rukám ředitelky;
- **datovou schránkou**, ID schránky: ingpvpv;
- **emailem** na [dozp@sokolik-po.cz](mailto:dozp@sokolik-po.cz);
- písemně lze stížnost doručit také **osobně**, a to k rukám ředitelky, vedoucím úseků, kterémukoli zaměstnanci Domova nebo anonymně do zvláštních schránek, které jsou umístěny ve vestibulu obou Domovů. V bytě Domova VILÍK lze podat stížnost do poštovní schránky ve vestibulu domu.

Schránky jsou 1x týdně vybírány.

Ústně lze podat stížnost do zápisu kterémukoli zaměstnanci Domova, který zajistí předání zápisu ředitelce.

Stěžovatel má právo **podat stížnost i jinou formou** a využít k tomu **jiných institucí** zejména zřizovatele – Karlovarský kraj, Ministerstvo práce a sociálních věcí, Kancelář veřejného ochránce práv, Zmocněnce pro ústavní a ochrannou výchovu při ministerstvu školství, mládeže a tělovýchovy, Helsinský výbor apod.

#### Kontakty:

<b>Krajský úřad Karlovarského kraje</b> Závodní 353/88, 360 06, Karlovy Vary ID datové schránky: siqbx2 email: <a href="mailto:epodatelna@kr-karlovarsky.cz">epodatelna@kr-karlovarsky.cz</a> telefon: +420 354 222 300	<b>MPSV ČR (dále jen „ministerstvo“)</b> Na Poříčním právu 1/376, 128 01 Praha 2 ID datové schránky: sc9aavg Email: <a href="mailto:posta@mpsv.cz">posta@mpsv.cz</a> Telefon: +420 950 191 111
--	---

<b>Veřejný ochránce práv (ombudsman)</b> Údolní 39, 602 00 Brno ID datové schránky: jz5adky Email: <a href="mailto:podatelna@ochrance.cz">podatelna@ochrance.cz</a> Telefon: +420 542 542 888	<b>Zmocněnec pro ústavní a ochrannou výchovu při MŠMT</b> <b>Mgr. Bc. Štěpán Jílka</b> Karmelitská 529/5, 118 12 Praha 1 Email: <a href="mailto:stepan.jilka@msmt.cz">stepan.jilka@msmt.cz</a>
<b>Český helsinský výbor</b> Štefánikova 216/21, 150 00 Praha 5 Email: <a href="mailto:info@helcom.cz">info@helcom.cz</a> Telefon: +420 257 221 141, 257 221 142, 773 115 951	<b>Liga lidských práv</b> Burešova 6, 602 00 Brno ID datové schránky: nuaa9sr Email: <a href="mailto:info@llp.cz">info@llp.cz</a> , <a href="mailto:poradna@llp.cz">poradna@llp.cz</a>

#### 4. Náležitosti stížnosti

Stížnost musí obsahovat **popis důvodu** pro podání stížnosti nebo **stručný popis události**, která ke stížnosti vedla. V případě ústního podání stížnosti připojí podpis osoba, která stížnost podává (pokud je fyzicky přítomna) a ten, kdo zápis provádí, datum, kdy byl zápis stížnosti proveden.

Provádí-li se zápis stížnosti stěžovatele, který má problémy s komunikací, musí zaměstnanec provádějící zápis projevit maximum úsilí pro zaznamenání podstaty stížnosti. Součástí zápisu musí být i způsob ověření toho, zda je stížnost zaznamenána tak, jak byla míněna.

V případě potřeby zajistí odpovědný zaměstnanec služby tlumočnicka, který musí být nezaujatou osobou vůči stěžovateli.

#### 5. Vyřizování a evidence stížností

O posouzení stížnosti z hlediska obsahového, způsobu prošetření stížnosti a o jejím vyřízení rozhodne ředitelka.

Stížnosti a způsoby jejich vyřízení jsou evidovány ve formuláři stížností, jehož vzor obsahuje Příloha č. 1 této směrnice. Za vedení agendy stížností zodpovídá ředitelka.

S agendou stížností se nakládá v souladu s aktuálním Spisovým a skartačním řádem.

#### 6. Vyřizování stížností

Stížnosti jsou vyřizovány bez zbytečného odkladu, nejpozději **do 30 dnů** ode dne doručení stížnosti, v odůvodněných případech je možné lhůtu prodloužit **o dalších 30 dnů**. O prodloužení lhůty **bude stěžovatel informován**.

V celém procesu jsou dodržovány zásady ochrany osobních a citlivých údajů.

V případě opakovaných stížností se stejným obsahem, přezkoumá ředitelka, zda byla původní stížnost věcně a správně vyřízena. Pokud neobsahuje opakovaná stížnost nové skutečnosti, je odložena a stěžovatel je o odložení stížnosti bez prodlení informován.

O výsledku šetření opakované stížnosti, která obsahuje nové skutečnosti, podá odpovědná osoba stěžovateli písemně zprávu do 10 dnů od doručení stížnosti.

V případě, že se stížnost netýká Domova, je podstoupena příslušnému subjektu do 5 dnů od zaevidování ve formuláři stížností. O postoupení stížnosti je stěžovatel vhodnou formou informován.

Stížnost musí prošetřovat vždy nadřízený toho, proti komu stížnost směřuje. Pokud stížnost směřuje proti ředitelce Domova, je postoupena zřizovateli Domova, kterým je Karlovarský kraj. Pokud je stížnost oprávněná, jsou ve vyřízení stížnosti uvedena opatření vedoucí k odstranění zjištěných závad a jejich prevenci.

#### **O způsobu vyřízení stížnosti je stěžovatel vždy písemně informován.**

Stěžovatel má právo nahlížet do dokumentace, kterou poskytovatel vede o stížnosti, a pořizovat z ní kopie nebo výpisy.

V případě, že stěžovatel nesouhlasí s vyřízením stížnosti nebo stížnost nebyla vyřízena ve stanovené lhůtě, může ve lhůtě 60 dnů od doručení informace o způsobu vyřízení nebo marného uplynutí lhůty pro vyřízení stížnosti, požádat ministerstvo o prověření vyřízení stížnosti. V takové žádosti musí být uveden důvod prověření vyřízení stížnosti.

Domov je při prověřování stížnosti povinen poskytnout ministerstvu součinnost.

Vyřízení anonymní stížnosti je vyvěšeno na nástěnkách ve vestibulu Domovů.

#### **7. Závěrečné ustanovení**

Analýza stížností bude provedena 1x ročně ředitelkou Domova, se závěry budou na poradě vedení seznámeni všichni vedoucí pracovníci.

Stěžovateli nevzniká prošetřením stížnosti právní nárok na jakékoliv hmotné plnění. Vyřízením stížnosti není dotčeno právo stěžovatele domáhat se svých práv jinou právní cestou.

Nedílnou součástí této směrnice je Příloha č. 1 – Formulář stížností a Příloha č. 2 – Vyřizování stížností, připomínek a námětů.

Odpovědné osoby za dodržování a revize této směrnice organizace jsou sociální pracovníci Domovů.

Nedodržení této směrnice organizace může být považováno za porušení pracovních povinností a řešeno v souladu s platným Pracovním řádem Domova.

Tato Směrnice organizace nabývá účinností dnem 1. ledna 2026.

Originál této směrnice organizace je uložen u ředitelky Domova.

Elektronická podoba této směrnice organizace je uložena v elektronickém systému eQuip v sekci sdílený disk a zveřejněna na stránkách Domova [www.sokolik-po.cz](http://www.sokolik-po.cz).

V Sokolově dne 30. prosince 2025 schválila

Mgr. Petra Sekáčová  
Ředitelka

## 8. Přílohy – Příloha č. 1 – Formulář stížností

Pořadové číslo stížnosti	(pořadové číslo/rok/služba)
Stěžovatel	
Adresa pro zaslání výsledku po prošetření stížnosti	Adresa: Email: DS: Tel.:
Datum a způsob podání stížnosti	
Předmět stížnosti	
Datum předání stížnosti k vyřízení	
Pověřen prošetřením stížnosti	
Výsledek šetření	
Datum ukončení prošetřování stížnosti	
Datum informování stěžovatele o vyřízení stížnosti	
Poznámka	
Podpis ředitelky	

## Příloha č. 2 – Vyřizování stížností, připomínek a námětů

### JAK PODAT STÍŽNOST

**NELÍBÍ SE VÁM CHOVÁNÍ ZAMĚSTNANCŮ NEBO KLIENTŮ, NEJSTE SPOKOJENI SE SLUŽBOU,  
S JÍDLEM, POKOJEM apod.?  
MŮŽETE SI STĚŽOVAT (NEBO PODAT NÁVRH, PŘIPOMÍNKU apod.) A NIKDO VÁS NESMÍ ZA TO  
TRESTAT**

Jak podat stížnost a kdo vám pomůže:

- **Písemně** – na adresu Domov pro osoby se zdravotním postižením „SOKOLÍK“ v Sokolově příspěvková organizace, Slavičkova 1701, 356 01 Sokolov nebo Krajský úřad, Odbor sociálních věcí, Závodní 353/88, 360 02 Karlovy Vary nebo MPSV ČR, Na Poříčním právu 1/376, 128 01 Praha 2 nebo do schránky stížností u vchodu (ve vestibulu) Domova SOKOLÍK nebo Domova VILÍK.
- **Emailem:** [dozp@sokolik-po.cz](mailto:dozp@sokolik-po.cz)
- **Datovou schránkou:** ingpvpv
- **Telefonicky:** ředitelka – 731549161, 354224131; zástupkyně ředitelky – 731549169; sociální pracovnice SOKOLÍK – 731549163; sociální pracovnice VILÍK – 770184474; vedoucí pracovníků v přímé péči SOKOLÍK – 720821606; vrchní sestra SOKOLÍK – 734522053; vrchní sestra VILÍK – 778702955; vedoucí kuchyně SOKOLÍK – 702248333.
- **Osobně:** komukoliv podle své volby, koho si vyberete.
- **Za pomoci nezávislého zástupce**, kterého si sami zvolíte; **stěžovat si mohou opatrovníci, podpůrci, zákonní zástupci** současných i bývalých klientů.
- **Osoba blízká** v případě, že klient nemůže podat stížnost s ohledem na jeho zdravotní stav nebo proto, že zemřel.
- **Osoba zmocněná** současným nebo bývalým klientem.
- **Člen domácnosti** klienta nebo bývalého klienta služby, **oprávněný k zastupování podle občanského zákoníku** (§ 49 až 54 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů).
- **Zaměstnanec.**

Všechny způsoby podání stížnosti mohou být i anonymní, nemusíte uvádět své jméno.

Kdy a komu podat stížnost?

**Kdy:** do 1 roku od chvíle, kdy se stalo to, na co si stěžujete.

**Komu:**

- pracovníkům na své domácnosti,
- sociální pracovníci nebo vrchní sestře,
- ředitelce,
- Krajskému úřadu – zřizovatel,
- Ministerstvu práce a sociálních věcí,

- veřejnému ochránci práv – ombudsmanovi,
- zmocněnci pro ústavní a ochrannou péči při MŠMT,
- Českému helsinskému výboru,
- Lize lidských práv.

#### Jak se dozvíte, jak vaše stížnost dopadla?

Nejpozději **do 30 dnů** bude Vaše stížnost vyřízena, o jejím vyřízení Vás budeme písemně informovat. V případě, že je vyřízení stížnosti složité, může se doba pro vyřízení protáhnout **na 60 dnů**, o tom Vám musíme předem napsat.

Vyřízení anonymní stížnosti je vyvěšeno na nástěnce ve vestibulu Domova.

Do podkladů k vyřízení Vaší stížnosti se můžete podívat, udělat si kopii, výpis a opis.

#### Nejste spokojeni s tím, jak jsme stížnost vyřídili?

Obrátte se na **Ministerstvo práce a sociálních věcí**, musí vyřízení stížnosti prověřit a písemně Vám odpovědět. Stihnout to musíte do 60 dnů ode dne, kdy jsme Vám vyřízení stížnosti doručili nebo jsme to nestihli vyřídit ve lhůtě. Také ministerstvo Vám musí odpovědět písemně a do podkladů můžete zase nahlížet, dělat si kopie, opisy nebo výpisy.

