

# **Pokyn vedoucí sociálních služeb** **Diakonie ČCE – střediska BETLÉM** **č. 2/2025**

S účinností ode dne 1. dubna 2025 vyhláším tímto Pokynem níže uvedená Pravidla pro podávání stížností na poskytování sociálních služeb Diakonie ČCE – střediska BETLÉM, IČ 18510949 (dále jen „střediskem“) ve všech jeho zařízeních.

**Se schválením ředitele střediska tímto Pokynem ruším a nahrazuji tato nařízení ředitele střediska, a to s účinností popsanou v odstavci 5 tohoto Pokynu:**

- NŘ č. 17/2022 Pravidla pro podávání stížností ze strany uživatelů sociální služby chráněné bydlení (ID 2162414), platná od 1.1.2023
- NŘ č. 29/2021 Pravidla pro podávání stížností ze strany uživatelů Odlehčovacích služeb v Odstrčilově vile, platná od 1.1.2022
- NŘ č. 15/2020 Pravidla pro podávání stížností ze strany uživatelů služeb v Domově Betlém, platná od 17.7.2020
- NŘ č. 7/2020 Pravidla pro podávání stížností ze strany uživatelů sociální služby „sociálně terapeutické dílny“ v Sociálně terapeutickém centru Radost, platná od 1.5.2020
- NŘ č. 4/2017 Pravidla pro podávání stížností ze strany uživatelů sociálních služeb v Domově Narnie v Morkůvkách, platná od 1.7.2017
- NŘ č. 2/2015 Pravidla pro podávání stížností ze strany uživatelů sociální služby Chráněné bydlení Mirandie, platná od 1.6.2015

---

## **Pravidla pro podávání stížností na kvalitu poskytování sociální služby**

Podávání stížností v sociálních službách je nástrojem, který pomáhá chránit práva uživatelů sociálních služeb (dále jen „uživatelů služeb“). Pro sociální služby střediska jsou stížnosti využívány jako podnět pro rozvoj a zvyšování kvality sociální služby.

### **1. Vymezení základní pojmů, práv a povinností**

**Námět** - slouží jako inspirace pro zvyšování kvality služby, např.: uživatel nebo jeho zástupce si přeje zajistit fakultativní službu, kterou středisko aktuálně nenabízí

**Podnět** - slouží ke zlepšení kvality poskytovaných úkonů nebo zvyšování kvality služby, např.: pracovník přijde s nápadem, který pomůže lépe poskytovat úkon uživateli, např. zajištěním kompenzační pomůcky, atd.

**Připomínka** - může se jednat o vyjádření nespokojenosti s poskytováním sociální služby, např. připomínka týkající se kvality stravování, apod. Zde je nutné pečlivě se dotázat stěžovatele, zda si přeje svoji připomínku prošetřit jako stížnost v souladu s těmito pravidly.

**Stížnost na poskytování sociálních služeb** - stížnost je podávána poskytovateli sociálních služeb (středisku), které poskytuje (nebo poskytovalo) službu, **a to ve lhůtě 1 roku ode dne, kdy nastala skutečnost, která je předmětem stížnosti.**

**Osoba, která může podat stížnost na poskytování sociálních služeb (dále jen „stěžovatel“):**

- uživatel, kterému je nebo byla poskytována sociální služba - tj. stávající uživatel, bývalý uživatel sociální služby
- osoba blízká, nemůže-li stížnost podat stávající nebo bývalý uživatel v případě, že toto podání uživateli znemožňuje jeho zdravotní stav nebo zemřel
- zmocněnec stávajícího nebo bývalého uživatele

- člen domácnosti stávajícího nebo bývalého uživatele, který zastupuje na základě rozhodnutí soudu v rámci zastoupení členem domácnosti (dle občanského zákoníku)
- zaměstnanec střediska (zabývá se zvláštní dokument NŘ stížnosti zaměstnanců)

Proti stěžovateli nesmí být činěny z důvodu podání stížnosti kroky, které by ho poškodily, způsobily mu újmu. Stěžovatel má právo nahlížet do dokumentace, která se týká stížnosti, pořizovat z ní kopie nebo výpisy (ve středisku, ve spisu vedeném na Ministerstvu práce a sociálních věcí - dále jen "MPSV").

**Zaměstnanec střediska, který je kompetentní k prošetření stížnosti (dále jen "pověřený pracovník"):**

- vedoucí zařízení, jehož předmět stížnosti se dotýká
- jeho zástupce v plném rozsahu kompetencí
- sociální pracovník
- Jiná pověřená osoba (zaměstnanec střediska) - např. vedoucí sociálních služeb, ředitel střediska nebo jeho zástupce, správní nebo dozorčí rada střediska

Pověřený pracovník zodpovídá za řádný postup při podávání a řešení stížnosti, dále za řádné seznámení s výsledkem prošetření stížnosti. Je povinen stěžovatele informovat o postupu v případě, že stěžovatel nesouhlasí s vyřízením své stížnosti, tj. možnost obrátit se na MPSV.

Dále je povinen sledovat, jak jsou případná opatření uložená ke zjednání nápravy oprávněné stížnosti plněna a popřípadě vyvozovat další potřebné důsledky a podnikat kroky nutné k zajištění nápravy.

**Při zjištění zvláště závažného porušení dobrých mravů, pravidel poskytování služeb a ochrany práv, soukromí a majetku uživatelů služeb musí vedoucí příslušného zařízení se stěžovanou věcí a návrhem jejího řešení seznámit vedoucí sociálních služeb, který informuje ředitele střediska, popř. Správní radu střediska.**

**Informování stěžovatele o obsahu těchto pravidel srozumitelnou formou** - sociální služby střediska jsou poskytovány různorodému okruhu osob - dětem, mladistvým a dospělým se zdravotním postižením, seniorům a neformálním pečujícím. Při jednání se zájemci, žadateli a uživateli služeb je nezbytné informovat je formou, která je adekvátní jejich věku, zdravotnímu stavu a opakovaně ověřovat porozumění níže uvedeným pravidlům. Tyto specifické formy komunikace jsou dále popsány ve zvláštních pravidlech, která vydávají vedoucí jednotlivých zařízení formou svých pokynů.

**Prověření stížnosti MPSV** - v případě, že stěžovatel nesouhlasí s vyřízením stížnosti poskytovatelem (střediskem), může se obrátit na MPSV ve lhůtě do 60 dnů. Pověřený pracovník je povinen o této možnosti informovat stěžovatele (podrobněji viz článek 3).

## 2. Postup pro podání, řešení stížnosti a vyhodnocení stížnosti

Stěžovatel může podat stížnost ústní, písemnou nebo elektronickou formou dálkové komunikace. Stěžovatel může využít tyto způsoby podání stížnosti:

- ústně - při osobním jednání s vedoucím nebo jeho zástupcem, sociálním pracovníkem nebo klíčovým pracovníkem - pracovník se dotáže, zda chce stěžovatel podat stížnost a chce ji řešit níže uvedeným postupem
- telefonicky - pracovník postupuje obdobně
- e-mailem
- poštou - na adresu zařízení, kterého se týká stížnost
- vhozením stížnosti do schránky stížností (zvláštní pokyn vedoucího)
- formou datové zprávy doručené do datové schránky Diakonie ČCE - střediska BETLÉM (cyr324c)
- jinou písemnou formou (např. vzkazem v "deníčku", v dotazníku zpětné vazby, apod.)

Stížnost lze také podat **anonymně** (poštou, do schránky na stížnosti v zařízení). Specifikace umístění schránky na stížnosti a poštovní schránky v jednotlivých zařízeních upravují zvláštní pravidla, která vydávají vedoucí zařízení formou svých pokynů.

**Pověřený pracovník je povinen stížnost zaevidovat** (viz Příloha č. 1), stížnost prošetřit a vyřídit **do 30 dnů** ode dne, kdy mu byla stížnost doručena. **V odůvodněných případech** (např. když je nutné stížnost komplexně prošetřit, je možné prodloužit lhůtu o 30 dnů (tj. celková lhůta prošetření stížnosti je **max. 60 dnů**) za podmínky, že stěžovatel bude o prodloužení termínu prošetření stížnosti informován. **Vyřízení stížnosti v zákonné lhůtě pověřený pracovník předává stěžovateli písemnou formou. Tato povinnost se vztahuje i na vyřízení stížnosti, která je vyhodnocena jako neoprávněná (nedůvodná).**

**Výsledek prošetření anonymní stížnosti** je možné např.: zveřejnit na nástěnce v zařízení nebo zvážit s ohledem na citlivost prošetřované situace ještě jiné vhodné formy zveřejnění výsledku prošetření stížnosti tak, aby případné zveřejnění stížnosti neporušovalo práva ostatních uživatelů (např. na zachování soukromí, ochrana osobních a citlivých údajů, atd.)

Požádá-li konkrétní stěžovatel, aby jeho jméno nebylo uváděno, nebo jestliže je to v zájmu správného vyřízení stížnosti, provede vedoucí zápis o stížnosti a jejím řešení bez uvedení jména stěžovatele.

### **3. Prověření vyřízení stížnosti MPSV**

Stěžovatel má právo ve lhůtě do 60 dnů ode dne doručení vyřízení stížnosti vyjádřit svůj nesouhlas a písemně požádat MPSV včetně zdůvodnění, proč žádá o prověření vyřízení stížnosti.

Stěžovatel může uplatnit toto právo i v situaci, kdy středisko nevyřídí stížnost v zákonné lhůtě 30, resp. 60 dnů. MPSV tuto žádost pověří s tím, že středisko je povinno poskytnout potřebnou součinnost (např. poskytnutím záznamu prošetření stížnosti a důkazů o tom, jakým způsobem se dospělo k závěru vyřízení stížnosti, apod.). Při prověření vyřízení stížnosti si může MPSV vyžádat od jiných fyzických nebo právnických osob, popř. orgánů veřejné správy vyjádření ve stanovené lhůtě. Jedná se o instituce, jejichž činnost souvisí s poskytováním sociální služby střediska (např. ORP, v němž je sídlo zařízení, které souvisí s předmětem stížnost, apod.).

MPSV je oprávněno odložit vyřízení stížnosti v těchto případech:

- Stížnost je zjevně neopodstatněná
- Jedná se o stížnost, která již byla MPSV prověřena
- Jedná se o opakovanou žádost o prověření vyřízení stížnosti, ale žádost neobsahuje nové skutečnosti

Prověření vyřízení stížnosti MPSV musí učinit **do 60 dnů** ode dne, kdy mu byla žádost stěžovatele doručena, tuto lhůtu lze prodloužit o dalších 30 dnů (tj. celkem 90 dnů od doručení žádosti) v případě, že MPSV žádá o vyjádření veřejné správy nebo jiné fyzické nebo právnické osoby). Vyrozumění stěžovatele a poskytovatele, kterého se stížnost týká musí být písemnou formou a v případě, že je žádost o prověření stížnosti oprávněná, MPSV uloží poskytovateli nevyhovující stav odstranit ve lhůtě, kterou stanoví středisko. O nápravných opatřeních je poskytovatel povinen podat písemnou zprávu.

### **4. Kontakty na orgány střediska a Diakonie ČCE a další instituce, kde lze podat stížnost**

V případě, že stěžovatel není spokojen s řešením stížnosti ze strany vedoucího zařízení nebo jeho zástupce, může se obrátit na **ředitele střediska** Petra Hejla, DiS. na kontaktní adrese **Ředitelství Diakonie BETLÉM, Morkůvky 149, 691 72 Klobouky u Brna** nebo na e-mail: [reditel@betlem.diakonie.cz](mailto:reditel@betlem.diakonie.cz) nebo na **Správní radu střediska BETLÉM**, na téže kontaktní adrese, e-mail: [srb@betlem.diakonie.cz](mailto:srb@betlem.diakonie.cz).

**Dozorčí rada střediska BETLÉM** se podílí na kontrolní činnosti ve středisku, je možné se na ni obracet na adrese, Farní úřad ČCE, Brněnská 30, 691 72 Klobouky u Brna, email předsedkyně Dozorčí rady: [sramkova.dana@seznam.cz](mailto:sramkova.dana@seznam.cz)

Pokud není stěžovatel spokojen s řešením stížnosti na úrovni střediska, může se obrátit na orgány Diakonie ČCE, tj. na: **Správní radu Diakonie ČCE na adresu Belgická 22, 120 00 Praha 2**, e-mail:

[info@diakonie.cz](mailto:info@diakonie.cz), datová schránka: w9uavg6. SRD pověří kompetentní osobu, aby se takovým podáním zabývala, vyžádala si podklady a stanovisko druhé strany a připravila podklady pro stanovisko SRD. Na základě tohoto stanoviska pak SRD rozhodne o dalším postupu.

Kontrolním orgánem Správní rady DČCE je pak Dozorčí rada Diakonie ČCE se sídlem na téže adrese. Zakladatelem a zřizovatelem Diakonie ČCE je Českobratrská církev evangelická, Jungmannova 9, 110 00 Praha 1, e-mail: [sekretariat@e-cirkev.cz](mailto:sekretariat@e-cirkev.cz), datová schránka: e6vep4g.

Stěžovatel může podat stížnost také na **Krajský úřad Jihomoravského kraje** (dále jen "KÚ JMK"), **Odbor sociálních věcí**, Žerotínovo nám. 3/5, 601 82 Brno. KÚ JMK zajišťuje koordinaci poskytování sociálních služeb ve svém správním obvodu, rozhoduje o registraci sociálních služeb a plnění podmínek pro poskytování sociálních služeb.

Prověření vyřízení stížnosti může stěžovatel podat žádost na **MPSV ČR**, Na Poříčnickém právu 1/376, 128 01 Praha 2, datová schránka: sc9aavg. Podrobněji postup viz bod 3.

Se stížnostmi týkajícími se zvláště **oblasti porušování základních lidských práv, svobod a důstojnosti a stížnosti týkající se diskriminace se stěžovatel** může obrátit i na **Veřejného ochránce práv (ombudsmana)** se sídlem: Údolní 39, 602 00 Brno, e-mail: [podatelna@ochrance](mailto:podatelna@ochrance.cz), datová schránka: jz5adky. V případě, že podaná stížnost se týká nezletilého stěžovatele, je možné činit podání elektronicky dětskému ochránci práv: [deti@ochrance.cz](mailto:deti@ochrance.cz).

## 5. Účinnost zrušovacího ustanovení

Zrušení a nahrazení výše uvedených nařízení ředitele střediska nabývá účinnosti dnem účinnosti pokynů, které vedoucí jednotlivých zařízení vydají v návaznosti na tento Pokyn vedoucí sociálních služeb, a to nejpozději do 31. 5. 2025.

V Kloboukách u Brna, 31. března 2025



Mgr. Zlata Čajanová  
vedoucí sociálních služeb Diakonie ČCE – střediska BETLÉM

Přílohy:

Příloha č. 1 List evidence stížností v Diakonii ČCE – středisku BETLÉM

Příloha č. 1: List evidence stížností v Diakonii ČCE – středisku BETLÉM

Název zařízení		Pověřený pracovník, který stížnost vyřizuje			
Jméno a příjmení stěžovatele		Datum podání		Číslo stížnost	
Předmět stížnosti					
Výsledky šetření, oprávněnost stížnosti					
Opatření ke zjednaní nápravy					
Výsledky kontroly, jak byla splněna opatření k nápravě					
Datum podání písemné zprávy o vyřízení stížnosti					
Podpis pověřeného pracovníka					
Podpis vedoucí sociálních služeb					