

VNITŘNÍ SMĚRNICE PRO VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ Účinná od 1. 1. 2026

Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování služby

1. Podání stížnosti

- Stížnost může podat uživatel služby nebo jakákoliv jiná osoba (např. zájemce o službu, rodinný příslušník uživatele, osoba jemu blízká apod.). Stížnost je povinen přijmout jakýkoli zaměstnanec poskytovatele.
- Na vyřízení stížnosti se použije přiměřeně § 175 zákona č. 500/2004 Sb. Správní řád.
- Podání stížnosti nesmí být stěžovateli na újmu
- Stížnost lze podat písemně nebo ústně; je-li podána ústně stížnost, kterou nelze ihned vyřídit, sepíše se o ní písemný záznam.

2. Postup při vyřizování stížnosti

- Každá stížnost je zaevidována do vnitřního systému a je založen spis.
- Stížnost vyřizuje zejména pracovník, který poskytoval sociální službu nebo se na poskytování sociální služby podílel. Tento pracovník je povinen prošetřit skutečnosti ve stížnosti uvedené.
- Stížnost musí být vyřízena do 30 dnů ode dne jejího doručení. O vyřízení stížnosti musí být stěžovatel v této lhůtě vyrozuměn. Stanovenou lhůtu lze překročit jen tehdy, nelze-li v jejím průběhu zajistit podklady potřebné pro vyřízení stížnosti.
- Byla-li stížnost shledána důvodnou nebo částečně důvodnou, je sociální služba povinna bezodkladně učinit nezbytná opatření k nápravě. O výsledku šetření a opatřeních přijatých k nápravě se učiní záznam do spisu; stěžovatel bude vyrozuměn jen tehdy, jestliže o to požádal.
- Má-li stěžovatel za to, že stížnost, kterou podal, nebyla řádně vyřízena, může požádat vedoucího sociální služby, aby přešetřil způsob vyřízení stížnosti.