



Identifikační číslo	Oblast působnosti a druh		Verze	03
OS_CSSPRAHA_12_03	I.		Dodatky	00
Revize dokumentu	II.		Přílohy	01
Ročně	III.		Úsek platnosti	I.

STÍŽNOSTI

	Jméno	Znaky operativního řízení
Zpracoval	Mgr. Jakub Havlíček	Účinnost od: 10. 3. 2025
Ověřil	Mgr. Bc. Alena Závůrková	Platnost od: 10. 3. 2025
Schválil	PhDr. Pavel Uhlík, MPA 	Podpis: 
Rozdělovník	Vedoucí pracovníci	
Platnost	Pro všechny pracovníky CSS Praha	

Obsah

1. Obsah směrnice, vymezení rozsahu, lhůt, platnosti a užitých pojmů.....	3
1.1. Vymezení pojmů	3
1.2. Materiální vybavení provozovny pro přijímání písemných papírových stížností	3
1.3. Ústní a písemné podání.....	3
1.4. Vymezení okruhu osob, které mohou podat a přijmout stížnost, podnět nebo připomínku	4
1.5. Lhůty	4
1.6. Informovanost osob o procesu vyřizování podnětů, připomínek a stížností... ..	4
2. Postup zpracování odpovědi na podněty a připomínky	4
2.1. Ústní podání podnětu nebo připomínky	4
2.2. Písemné podání podnětu nebo připomínky	5
2.3. Minimální obsah odpovědi na podnět nebo připomínku.....	5
3. Postup vyřizování stížností	5
3.1. Hierarchie řešení stížností	5
3.2. Postup při ústním podání stížnosti.....	6
3.3. Postup při písemném podání stížnosti.....	6
3.3.1. Podání stížnosti prostřednictvím schránky stížností.....	6
3.3.2. Podání stížnosti e-mailem	6
3.3.3. Podání stížnosti poštou	6
3.4. Vyřizování a vypořádání stížností	6
3.4.1. Stížnost na zaměstnance	6
3.4.2. Stížnost na poskytování služby obecně	7
3.5. Odpověď na stížnost.....	7
3.5.1. Minimální obsah odpovědi.....	7
3.5.2. Odpověď na anonymní stížnost vhozenou do schránky stížností	8
3.5.3. Odpověď na stížnost, ve které jsou uvedeny kontaktní anebo identifikační údaje stěžovatele.....	8
4. Dokumentace ke stížnostem	8
5. Přílohy	7



1. Obsah směrnice, vymezení rozsahu, lhůt, platnosti a užitých pojmů

Směrnice vymezuje postup řešení stížností, podnětů a připomínek v Centru sociálních služeb Praha (dále jako „CSSP“). Nadto CSSP jako poskytovatel sociálních služeb touto směrnicí popisuje naplňování Standardů kvality sociálních služeb (dále jako „SQSS“), především SQSS č. 7. Při vyřizování stížností na poskytování sociálních služeb se nad znění této směrnice použijí ustanovení §99a a 99b Zákona.

1.1. Vymezení pojmů

Stížnost – vyjádřený nesouhlas v souvislosti s porušováním práv zájemce o službu, uživatele služby či skupiny uživatelů a zájemců, s kvalitou nebo způsobem poskytovaných služeb. Vztahuje se zpravidla k situaci, která již proběhla. Pokud se sdělení týká nespokojenosti nebo popisu chování pracovníka, které stěžovatel vnímá jako negativní, vyřizuje se sdělení vždy jako stížnost dle kap. 3. této směrnice.

Podnět, připomínka – sdělení, jehož cílem je poukázat na nedostatky v poskytovaných službách a/nebo vybavení služby formulovaný např. jako námět k zamyšlení, postřeh, návrh k vylepšení nebo ke změně v poskytovaných službách.

Odpověď na stížnost, podnět nebo připomínku (dále také jako „odpověď“) – jde o písemné nebo ústní sdělení stěžovateli, které obsahuje minimální náležitosti dle kap. 3.5. této směrnice.

Pracovní deník – rozumí se denní kniha v programu eEquip nebo elektronická tabulka na serveru ve složce M:\Stížnosti\kniha.xlsx

Stěžovatel – osoba, která podala stížnost, podnět nebo připomínku.

Provozovnou se myslí:

- a) v případě sociálních služeb místo poskytování služby dle registru poskytovatelů sociálních služeb
- b) v případě jiných programů a projektů místo určené jako provozovna tohoto programu nebo projektu.

Zákon – není-li v textu specifikováno jinak, myslí se Zákon č. 108/2006 Sb. o sociálních službách.

1.2. Materiální vybavení provozovny pro přijímání písemných papírových stížností

Každá provozovna CSSP je vybavena minimálně:

1. **Nástěnkou stížností** (dále jako „nástěnka“), na které je vyvěšena Příloha 1 této směrnice. Je umístěna tak, aby k ní klienti měli volný přístup. Nástěnka dále slouží k písemné odpovědi na stížnosti – podrobně viz následující kapitoly.
2. **Schránkou důvěry** – uzamykatelnou schránkou s možností vhodit do ni podnět, připomínku nebo stížnost sepsanou písemně. Je umístěna na běžně dostupném místě pro klienty (bez nutnosti odemykání místnosti pracovníkem) a čitelně a zřetelně označena nápisem „Schránka důvěry“.
3. **Přístupem k pracovnímu deníku** s možností evidence dle této směrnice.

1.3. Ústní a písemné podání

Ústním podáním se rozumí sdělení, které bylo vyjádřeno ústně - osobně nebo telefonicky zaměstnanci CSSP.

Písemným podáním se rozumí sdělení, které bylo vyjádřeno písemně – prostřednictvím vhození zprávy do schránky stížností, e-mailem nebo poštou.



1.4. Vymezení okruhu osob, které mohou podat a přijmout stížnost, podnět nebo připomínku

Stížnosti, podněty a připomínky může podat jakákoli osoba ústně nebo písemně na určená místa a adresy (viz podrobně kapitola 3.3.).

Ústní podněty, připomínky a stížnosti přijímá vedoucí zaměstnanec a dále každý zaměstnanec zajišťující přímou práci se zájemci, uživateli služby nebo klienty dalších programů a projektů (dále souhrnně jako „klient“).

Pokud se jedná o stížnost na poskytování sociálních služeb zužuje se okruh osob, které mohou podat stížnost dle §99a Zákona na:

- osobu, které je nebo byla poskytována sociální služba
- zákonného zástupce, opatrovníka nebo podpůrce osoby, které je nebo byla poskytována sociální služba,
- osobu blízkou, nemůže-li stížnost podat osoba, které je nebo byla sociální služba poskytována, s ohledem na svůj zdravotní stav nebo proto, že zemřela,
- osobu zmocněnou osobou, které je nebo byla poskytována sociální služba
- člena domácnosti osoby, které je nebo byla poskytována sociální služba, oprávněný k zastupování této osoby podle občanského zákoníku
- zaměstnance poskytovatele sociálních služeb

1.5. Lhůty

Lhůta pro zaslání odpovědi na stížnost, podnět nebo připomínku je 30 kalendářních dní po jejím řádném zaevidování. Řádným zaevidováním se myslí datum zápisu o přijetí stížnosti do pracovního deníku. V případě složitější stížnosti si CSSP stanovuje možnost prodloužit lhůtu až na 60 kalendářních dní. Stěžovatel musí být o prodloužení lhůty a důvodech prodloužení informován nejpozději v den uplynutí původní 30 denní lhůty.

.Schránka stížností se vybírá jednou měsíčně. Provádí ji vedoucí a svědek – zaměstnanec. O výběru učiní záznam do pracovního deníku s uvedením data výběru a jménem svědka.

1.6. Informovanost osob o procesu vyřizování podnětů, připomínek a stížností

Každá provozovna CSSP je vybavena nástěnkou dle kapitoly 1.2. této směrnice. Dále je tato směrnice spolu s Přílohou 1 této směrnice viditelně umístěna na webových stránkách CSSP. Při poskytování sociálních služeb je možnost podat podnět, připomínku nebo stížnost deklarována v průběhu jednání se zájemcem o službu. Zájemce o službu je informován o způsobech podání stížností v jemu srozumitelné formě.

2. Postup zpracování odpovědi na podněty a připomínky

2.1. Ústní podání podnětu nebo připomínky

Pokud stěžovatel podá ústní podnět nebo připomínku, eviduje ji bez zbytečného odkladu nejpozději následující pracovní den zaměstnanec v evidenčním systému služby (např. jako kontakt s klientem). Zároveň o tom spraví svého nadřízeného - vedoucího. Vedoucí je povinen odpovědět do 30 dní od data evidence:

- a) Pokud se jedná o klienta: odpovídá vedoucí stěžovateli ústně a provede o tom zápis do evidenčního systému ke konkrétnímu klientovi nebo do pracovního deníku.
- b) Pokud se jedná o osobu jinou než klienta: odpovídá vedoucí stěžovateli ústně a provede o tom zápis do pracovního deníku.

Nelze-li stěžovateli odpovědět ústně, vyvěsí vedoucí odpověď písemně na nástěnku. O datu vyvěšení učiní záznam v evidenčním systému.

2.2. Písemné podání podnětu nebo připomínky

Písemně lze podnět nebo připomínku podat anonymně nebo s uvedením kontaktního a/nebo identifikačního údaje stěžovatele.

- a) V případě anonymního podání do schránky stížností vedoucí provede záznam o výběru schránky a podnět eviduje v pracovním deníku. Ve lhůtě odpoví písemně vyvěšením odpovědi na nástěnku.
- b) V případě, že písemné podání obsahuje takový kontaktní anebo identifikační údaj stěžovatele, který může vést k účinné adresné odpovědi (např. jméno a příjmení klienta, e-mailová adresa, poštovní adresa), odpoví vedoucí ve lhůtě s užitím tohoto kontaktního údaje písemně. V případě klienta předáním do rukou klienta, je-li klient kontaktovatelný. O zaslání nebo předání odpovědi učiní záznam v pracovním deníku.

2.3. Minimální obsah odpovědi na podnět nebo připomínku

Odpověď (ústní i písemná) na podnět nebo připomínku obsahuje minimálně:

1. Datum řádné evidence podnětu nebo připomínky
2. Datum předání odpovědi, resp. vyvěšení na nástěnku
3. Kontaktní údaje vedoucího
4. Kontaktní údaje stěžovatele, jsou-li k dispozici
5. Popis způsobu, jak bylo nebo bude s připomínkou nebo podnětem dále pracováno, příp. zdůvodnění nemožnosti další práce s podnětem nebo připomínkou.
6. Poučení o možnosti stěžovat si nadřízenému anebo další instanci s tím, že s připomínkou nebo podnětem nebyly z pohledu stěžovatele řádně vyřízeny. K tomu se uvedou kontaktní údaje nadřízeného.

3. Postup vyřizování stížností

3.1. Hierarchie řešení stížností

Pokud se stížnost týká činností služby, projektu, programu nebo řadového zaměstnance, který nefiguruje v hierarchii řízení, přeposílá se k vyřízení vedoucímu dotčeného úseku, služby, projektu nebo programu.

Pokud se jedná o sdělení, ze kterého vyplývá nespokojenost stěžovatele s vyřízením stížnosti v dané úrovni řízení, předává se stížnost k řešení další odpovědné osobě v rámci hierarchie řízení.

Hierarchie řízení:

Vedoucí služby -> Nadřízený (např. vedoucí úseku) -> ředitel CSSP -> zřizovatel¹

¹ Podrobněji viz organizační řád CSSP

3.2. Postup při ústním podání stížnosti

Zaměstnanec, který eviduje ústní stížnost sepíše záznam na formulář v Příloze 2 této směrnice. O sepsání učiní záznam do pracovního deníku. V případě klienta sociální služby učiní záznam o výkonu do karty klienta. Zaměstnanec neprodleně předá stížnost k řešení nadřízenému, který rozhodne, v jaké úrovni řízení se bude stížnost řešit.

3.3. Postup při písemném podání stížnosti

3.3.1. Podání stížnosti prostřednictvím schránky stížností

Vedoucí učiní záznam o výběru schránky stížností do pracovního deníku s tím, že byla evidována stížnost. Stížnost řádně zaeviduje v evidenci stížností. Zároveň si vyžádá od sekretariátu přidělení spisové značky, kterou po přidělení do evidence doplní. Pokud se stížnost týká vedoucího, předá ji vedoucí svému nadřízenému v hierarchii řízení.

3.3.2. Podání stížnosti e-mailem

Písemné podání stížností na e-mail stiznosti@csspraha.cz:

E-mail je směrován na metodika a vedoucího oddělení řízení sociálních služeb, kteří neprodleně předají stížnost k řešení odpovědnému zaměstnanci v hierarchii řízení dle kap. 3.1. Ten ji zaeviduje v evidenci stížností.

Písemné podání stížnosti na e-mail zaměstnance: Stížnost je neprodleně přeposlána na e-mailovou adresu stiznosti@csspraha.cz.

3.3.3. Podání stížnosti poštou

Zaměstnanec sekretariátu přidělí stížnosti spisovou značku, zaslané podklady naskenuje a předá vedoucímu oddělení sociálních služeb. Vedoucí oddělení řízení sociálních služeb ji předá k řešení odpovědnému zaměstnanci v hierarchii řízení dle kap. 3.1.

3.4. Vyřizování a vypořádání stížností

Po řádné evidenci stížnosti pracovník příslušný dle hierarchie řízení započne s řešením stížnosti. Ze všech případných schůzek jsou vyhotoveny zápisy, které obsahují:

- datum schůzky
- shrnutí obsahu schůzky
- výstupy a závěry, ke kterým zúčastnění došli
- podpisy všech zúčastněných

Každý zápis je založen do příslušného spisu dotčené stížnosti.

3.4.1. Stížnost na zaměstnance

Je-li předmětem stížnosti jednání, chování, nebo vystupování zaměstnance CSSP, postupuje se následovně:



1. Pokud je to třeba a stížnost není podána anonymně, vyzve zaměstnanec vyřizující stížnost příslušný dle kap. 3.1. (dále jako „příslušný zaměstnanec“) stěžovatele k dodání dalších informací.
2. Je-li stěžovatelem klient, nastuduje příslušný zaměstnanec všechny dostupné zápisy v dokumentaci týkající se obsahu stížnosti.
3. Pokud z obsahu stížnosti a dostupných zápisů jasně a bez pochyb vyplývá, že jednání zaměstnance vedlo k závažnému porušení práv klienta, postupuje se neodkladně dle příslušných personálních předpisů (pro sociální služby nadto těch, které se týkají naplnění SQSS č. 9 a 10)
4. Příslušný zaměstnanec vyzve dotčeného zaměstnance (toho, na koho je stěžováno) k vyjádření. Přitom je v případě stížnosti podané klientem poučen:
 - že je nepřijatelné jakkoli znevýhodňovat nebo jinak porušovat práva klienta, který je stěžovatelem
 - o opatřeních dle příslušných personálních předpisů v případě znevýhodňování nebo porušení práv stěžovatele
5. Příslušný zaměstnanec stanoví způsob vypořádání stížnosti, tím může být například:
 - změna pracovního postupu
 - poučení zaměstnance o nevhodnosti chování, jednání nebo vystupování
 - personální opatření dle příslušných personálních předpisů
6. Příslušný zaměstnanec formuluje písemně odpověď na stížnost a o odpovědi spraví stěžovatele dle kap. 3.5.

3.4.2. Stížnost na poskytování služby obecně

Je-li obsahem stížnosti způsob, metoda, pracovní postup, materiálně-technické vybavení apod. v poskytované službě postupuje se následovně:

1. Pokud je to třeba a stížnost není podána anonymně, vyzve příslušný zaměstnanec stěžovatele k dodání dalších informací
2. Příslušný zaměstnanec stanoví způsob vypořádání stížnosti, tím může být například:
 - dovybavení služby
 - vysvětlení, proč daným materiálem, technikou, zázemím apod. služba nedisponuje
 - změna způsobu, metody, pracovního postupu
3. Příslušný zaměstnanec formuluje písemně odpověď na stížnost a o odpovědi spraví stěžovatele dle kap. 3.5.

3.5. Odpověď na stížnost

3.5.1. Minimální obsah odpovědi

Odpověď obsahuje minimálně tyto informace:

- Způsob podání stížnosti
- Spisová značka
- Datum evidence
- Datum odpovědi



- Metody užití při řešení stížnosti (např. studium dokumentace, rozhovor se stěžovatelem, rozhovor se zaměstnancem apod.)
- Popis nápravy nebo způsobu vypořádání se se stížností
- Poučení o možnosti odvolat se na nadřízeného v hierarchii řízení včetně jeho kontaktních údajů a poučení o možnosti odvolat se na nadřízenou instituci dle kap.3.1. této směrnice.
- Jméno a funkci zaměstnance, který stížnost vyřizoval

Pokud se nejedná o anonymní stížnost:

- Ve stížnosti uvedené identifikační údaje stěžovatele.

Pokud se jedná o anonymní stížnost

- Datum vyvěšení na nástěnku

3.5.2. Odpověď na anonymní stížnost vhozenou do schránky stížností

Odpověď se vyvěšuje po dobu 30 dní od vyřízení na nástěnku služby, programu nebo projektu. O datu vyvěšení se provede záznam do pracovního deníku služby

3.5.3. Odpověď na stížnost, ve které jsou uvedeny kontaktní anebo identifikační údaje stěžovatele

Odpověď se odesílá příslušný zaměstnanec způsobem, jakým byla podána. Nadto může být k odeslání odpovědi využit další identifikační anebo kontaktní údaj, který stěžovatel ve stížnosti uvedl.

V případě ústního podání stížnosti:

- Jedná-li se o klienta, který je dosažitelný osobně, předává se odpověď písemně proti podpisu osobně
- V případě stěžovatele, který není klientem nebo klienta již nelze osobně kontaktovat, se odpověď odesílá na uvedený kontaktní anebo identifikační údaj.
- V případě, že v ústní stížnosti stěžovatel neuvedl kontaktní údaje, vyvěšuje se odpověď na nástěnku a postupuje se obdobně jako v bodě 3.5.2.

4. Dokumentace ke stížnostem

Stížnosti jsou evidovány na interním datovém úložišti v určeném adresáři (politika přístupu k jednotlivým složkám a adresářům je předmětem jiného vnitřního předpisu). Každá stížnost má založenou svoji složku. V názvu této složky je obsažena sp. zn., případně další krátký text ke snazší identifikaci stížnosti.

Po odeslání odpovědi předává příslušný zaměstnanec papírové dokumenty sekretariátu, který je založí do spisu.

Do složky a spisu se ukládají:

- Písemné, případně obrazové dokumenty dodané při podání stížnosti.
- Zápis z jednání podepsané zúčastněnými stranami s uvedením data jednání.
- Odpovědi na stížnosti

5. Přílohy

Záznam o oznámení a dokumentem F_01_OS_CSSPraha_12_03

ZÁZNAM O SEZNÁMENÍ S DOKUMENTEM a jeho REVIZEMI

Identifikační číslo dokumentu: OS_CSSPraha_12_03

Název dokumentu: Stížnosti

Niže podepsaní prohlašují, že byli s dokumentem seznámeni.

Poř. číslo	Datum zápisu	Dokument prostudoval a vzal na vědomí			Uveďte číslo revize a parafu							
		Jméno a příjmení	Pracoviště	Podpis	číslo	paraf	číslo	paraf	paraf	číslo	paraf	číslo
1.												
2.												
3.												
4.												
5.												
6.												
7.												
8.												
9.												
10.												
11.												
12.												