Statutární město Ostrava
**Městský obvod Moravská Ostrava a Přívoz**
**úřad městského obvodu**

# Pokyn

## č. 10/2026

## Pravidla pro přijímání a vyřizování stížností nebo podnětů ke kvalitě nebo způsobu poskytování sociální služby

Účinnost od 1. 9. 2026

OSTRAVA!!!
MORAVSKÁ OSTRAVA
A PŘÍVOZ

## Vydal:

Mgr. Alena Antoszyková, vedoucí odboru sociálních věcí
s účinností od 1. 9. 2026
za vydavatele Mgr. Alena Antoszyková, vedoucí odboru sociálních věcí

## Tento dokument zrušuje:

Pravidla pro přijímání a vyřizování stížností nebo podnětů ke kvalitě nebo způsobu poskytování sociální služby – Pokyn č. 10/2025 ze dne 1. 1. 2025

## Dokument vychází ze standardu:

č. 1, kriterium c)

č. 7

## Zpracovatel:

Mgr. Alena Antoszyková, vedoucí odboru sociálních věcí

**Obsah:** **str.**

Článek 1 Co je stížnost nebo podnět 4
Článek 2 Kdo může podání předložit 4
Článek 3 Forma podání 4
Článek 4 Přijímání a evidence podání 5
Článek 5 Vyřizování stížností 5
Článek 6 Vyhodnocení podání 7
Článek 7 Závěrečná ustanovení 7

## Článek č. 1

## Co je stížnost nebo podnět

1. Stížností na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby se rozumí takové podání, v němž osoba uvedená v čl. II. odst. 1) žádá prošetření nebo nápravu nedostatku či závady při poskytování sociální služby, kterou nemůže řešit sama.
2. Za stížnost se nepovažuje sdělení, které umožní bezprostředně prověřit všechny související okolnosti a nalézt řešení přijatelné pro všechny zúčastněné, kteří se současně shodnou na tom, že sdělení není stížností a není o něm třeba vést zápis.
3. Podnětem je jakákoli jiná informace či připomínka, kterou osoba uvedená v čl. II. odst.1) požaduje po poskytovateli iniciativu ve věci vlastního, případně veřejného či společného zájmu.
4. Stížnost nebo podnět budou dále pro účely tohoto pokynu nazývány společným názvem „podání".

## Článek 2

## Kdo může podání předložit

1. Podání může předložit klient, jeho zákonný zástupce, rodinný příslušník, případně jiná nezávislá fyzická či právnická osoba zastupující zájem klienta (dále „předkladatel").
2. Předkladatel je informován o možnosti zvolit si vlastního zástupce pro předložení podání a přijímání informací o jeho vyřizování.

## Článek 3

## Forma podání

1. Podání může být předloženo:
   - ústně
   - prostřednictvím e-mailu
   - jakýmkoliv vyjádřením nespokojenosti u klientů neschopných běžné verbální komunikace
   - písemně
2. Ústním podání sepíše příslušný zaměstnanec záznam, pro jehož vyhotovení použije přílohu č. 1 Pravidel pro přijímání a vyřizování stížností a peticí statutárního města Ostravy. Záznam podepíše předkladatel a zaměstnanec, který jej vytvořil, případně další přítomné osoby uvedené v záznamu. U osob s potížemi s vyjadřováním musí evidence obsahovat popis způsobu ověření shody záznamu podání se záměrem, míněním předkladatele.
3. Požádá-li předkladatel o pomoc při formulaci písemného podání, je příjemce podání povinen mu tuto pomoc poskytnout.
4. Předkladatel má právo podat podání anonymně. Za anonymní se považuje podání, které neobsahuje úplnou identifikaci předkladatele, tj. jméno, příjmení a adresu trvalého pobytu. V takovém případě je příjemce podání povinen mu poskytnout na požádání takovou míru podpory, kterou potřebuje k sepsání podání a je povinen zachovat mlčenlivost

o předkladateli ve všech případech, vyjma případů ohrožujících zdraví nebo život předkladatele či jiných osob. Zároveň je možno podat stížnost anonymně do schránky v DPS Gajdošova a DPS Dobrovského s označením schránky Pečovatelská služba.

## Článek 4

## Přijímání a evidence podání

1. Příjemci podání jsou:
   - vedoucí oddělení sociálních služeb
   - sociální pracovnice
2. V případě stížnosti je příjemce povinen nejpozději následující pracovní den po přijetí stížnosti předat stížnost k zaevidování do centrální evidence, kterou je pověřeno oddělení starosty.
3. Vedoucí oddělení sociálních služeb vede pro každé podání samostatný spis v souladu se spisovým
   a skartačním řádem, chronologicky označený číslem a rokem, který obsahuje:
   - podání, popř. záznam o podání,
   - odpověď předkladateli podání,
   - záznam o vyřízení podání,
   - veškeré další písemnosti a dokumenty potřebné k vyřízení podání.
4. Vedoucí oddělení sociálních služeb dále vede „Evidenci stížností" (příloha č. 24a, tohoto pokynu) a „Evidenci podnětů" (příloha č. 24b tohoto pokynu), které jsou opatřeny úředním razítkem a obsahují:
   - pořadové číslo podání,
   - datum podání,
   - jméno, příjmení a adresu předkladatele (s výjimkou anonymních podání, která jsou vedena pouze pod pořadový číslem),
   - formu a obsah podání
   - datum vyřízení

## Článek 5

## Vyřizování stížností

1. Stížnosti šetří a vyřizuje vedoucí oddělení sociálních služeb operativně bez zbytečných průtahů. Prošetření stížností se uskutečňuje s maximální rychlostí, s ohledem na dobré mezilidské vztahy. Na nikoho nesmí být v průběhu prověřování vyvíjen žádný nátlak.
2. Jestliže stížnost neobsahuje vyhodnotitelné informace, umožňující její vyřízení, je stěžovatel vedoucí oddělení sociálních služeb písemně vyzván k jejímu doplnění v přiměřeně stanovené lhůtě. Současně je poučen o důsledcích marného uplynutí lhůty.
3. Pokud stížnost není i přes výzvu ve stanovené lhůtě doplněna, odloží se. Odložení se zdůvodněním je poznamenáno ve spise.
4. Opakovaná stížnost téhož stěžovatele, která již byla šetřena a vyhodnocena, a která při dalším podání není doplněna o nové skutečnosti nebo konkrétní informace, zakládající důvod pro přijetí opatření, se zaeviduje v centrální i podružné evidenci pod novým

evidenčním číslem, nebude však znovu prošetřována a odloží se. Tento závěr písemně sdělí stěžovateli vedoucí oddělení sociálních služeb, která stížnost vyřizuje.

5. Při vyřizování stížností je nutno důsledně chránit práva a oprávněné zájmy stěžovatelů. Pokud občan trvá na zachování své anonymity, má právo požádat, aby jeho jméno nebylo v souvislosti se šetřením uváděno. Takovýto požadavek je nutno zřetelně vyznačit do záznamu. Všichni zúčastnění na vyřizování tohoto podání jsou povinni zachovat mlčenlivost o totožnosti stěžovatele.

6. Za osobu fyzickou nebo právnickou může jednat její zástupce, který své oprávnění prokáže příslušným dokladem. Je povinností každého, kdo se zástupcem stížnost sepisuje nebo ji vyřizuje, obsah tohoto dokladu vyhodnotit z časového i obsahového hlediska. Předmětný doklad se stává součástí příslušného spisu.

7. Anonymní stížnosti jsou vyřizovány pouze v případech, jsou-li adresné, konkrétní a z obsahu lze vyhodnotit, proti čemu směřují. Na anonymní ústní či telefonické stížnosti nebude reagováno, mohou však být po zvážení jejich obsahu využity při uskutečnění kontrol.

8. Jednoduché stížnosti se řeší bezodkladně, lhůta pro vyřízení složitějších stížností je 60 dnů ode dne jejich doručení. Ten, kdo stížnost vyřizuje, je povinen věc prošetřit a v dané lhůtě písemně podat stěžovateli zprávu o tom, zda se jedná o stížnost oprávněnou nebo neoprávněnou, o způsobu a závěrech šetření, případně o přijatých opatřeních k odstranění závad. Zpráva musí být podána stěžovateli ve stanovené lhůtě i tehdy, bylo-li shledáno, že stížnost není důvodná.

9. V mimořádných případech, kdy je v průběhu šetření stížnosti zjištěno, že k řádnému prověření věci je nutno získat odborná stanoviska, posudky nebo vyjádření jiných orgánů a v důsledku toho nestačí pro jejich vyřízení 60 dnů, je vedoucí oddělení sociálních služeb povinna požádat vedoucí odboru sociálních věcí o prodloužení lhůty pro vyřízení podání. Tato skutečnost musí být i s uvedením důvodu oznámena předkladateli a zaznamenána ve spisové dokumentaci k podání.

10. Připadne-li první nebo poslední den lhůty na sobotu, neděli nebo svátek, považuje se za první nebo poslední den lhůty nejblíže následující pracovní den.

11. Stížnost je vyřízena prověřením a sdělením předkladateli, jak byla prošetřena a jaká opatření byla přijata.

12. V případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti se předkladatel může obrátit na nadřízeného pracovníka pracovníkovi, který podání řešil, nebo k tomu, kdo práci tohoto pracovníka řídí, tj.:
    - v případě sociální pracovnice, klíčových pracovnic či pečovatelek na vedoucí oddělení sociálních služeb
      tel. 599 442 643
    - v případě vedoucí oddělení sociálních služeb na vedoucí odboru sociálních věcí
      tel. 599 442 919

14. Předkladatel má možnost se kdykoli v případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti obrátit na instituce sledující dodržování lidských práv, popř. na orgán inspekce kvality poskytovaných sociálních služeb, nebo přímo své podání na tyto instituce adresovat.

Kontakty:

**Krajský úřad, Moravskoslezský kraj** tel.:595 622 222
28. října 117/2771, 702 18 Ostrava
E-mail: posta@msk.cz, ID datové schránky: 8x6bxsd

**Kancelář veřejného ochránce práv** tel.: 542 542 888
Údolní 39/658, 602 00 Brno
E-mail: podatelna@ochrance.cz, ID datové schránky: jz5adky

**Český helsinský výbor** tel.: 257 221 141
Štefánikova 21/216, 150 00 Praha 5
E-mail: info@helcom.cz

**Úřad práce České republiky, krajská pobočka v Ostravě** tel: 800 779 900
Zahradní 368/12, 702 00 Ostrava 2
E-mail: podatelna.ot@uradprace.cz, ID datové schránky: twrzpnd

**Bílý kruh bezpečí** tel: 731 306 411, 732 577 520
Jurečkova 643/20, 702 00 Ostrava
E-mail: bkb.ostrava@bkb.cz

## Článek 6

## Vyhodnocení podání

1. Vyhodnocení stížností zpracovává evidenční místo úřadu městského obvodu v souladu s vnitřním předpisem úřadu a předkládá radě městského obvodu.
2. Vyhodnocení podání podle tohoto pokynu jsou rovněž součástí výroční zprávy o poskytování sociální služby, kterou zpracovává vedoucí oddělení sociálních služeb a kterou vedoucí odboru sociálních věcí předkládá k projednání radě městského obvodu.

## Článek 7

## Závěrečná ustanovení

1. Zaměstnanci, kteří přijdou do styku s podáními podle tohoto pokynu, jsou povinni o skutečnostech, o kterých se dozvěděli, zachovávat mlčenlivost.
2. Při vyřizování podání podle tohoto pokynu se povinně poskytuje ochrana osobních údajů zúčastněných osob dle zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů.
3. Podání podle tohoto pokynu, které obsahuje hanlivé a urážlivé výroky a slovní obraty, kterými zesměšňuje, či jinak napadá důstojnost osob, proti kterým směřuje, či obsahuje pomlouvačné výroky, bude po vyhodnocení zpravidla odloženo, případně postoupeno příslušným orgánům (orgány činné v trestním řízení, správní orgán apod.). O této skutečnosti bude pisatel podání písemně informován. O odložení takovéhoto podání rozhoduje tajemník.
4. Nemožnost kontaktu klienta s jinou než pečující osobou, a tím i nemožnost předložit podání jiné než pečující osobě eliminujeme namátkovými kontrolami průběhu sociální služby u jednotlivých klientů prováděné sociálními pracovnicemi.
5. Tento pokyn je zpracován v souladu s Pravidly pro přijímání a vyřizování stížností a peticí statutárního města Ostravy.

6. Postup při porušení tohoto pokynu je vymezen v Pokynu „Postup při porušení Etického kodexu a vnitřních předpisů vydaných k zabezpečení poskytování sociálních služeb“.

## Rozdělovník:

| | | |
|---|---|---|
| vedoucí odboru sociálních věcí | vedoucí oddělení sociálních služeb | sociální pracovnice |
| pracovníci v sociálních službách | referent sociálních služeb | |

Za prokazatelné předání kopie vydaného materiálu všem adresátům uvedeným v rozdělovníku a jejich seznámení s materiálem odpovídá vedoucí oddělení sociálních služeb.