

PRAVIDLA PRO PŘIJÍMÁNÍ A VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ SMĚRNICE

Proces	Pracovní pozice	Jméno a příjmení	Podpis
Zpracování	Náměstkyně pro kvalitu	Mgr. M. Stejskalová	
Přezkoumání	Sociální pracovnice	Mgr. Ivana Tomšíková	
Schválení	Ředitel organizace	Mgr. Karel Matocha, MBA.	
Datum schválení			25.6.2026
Verze			04
Nahrazuje: I-SM-43/2019 – Příjem a vyřizování stížností – verze 03			

Obsah

1. Účel.....	3
2. Rozsah platnosti, závaznost.....	3
3. Vymezení pojmů	3
4. Kritéria pro příjem a vyřizování stížností	4
5. Osoby oprávněné podat stížnost	5
6. Vymezení odpovědností, práv a povinností.....	5
7. Příjem a vyřizování stížností.....	7
7.1. Příjem stížnosti	7
7.2. Šetření stížností a rozhodování o stížnostech.....	7
8. Příjem a vyřizování připomínek v zařízení	8
9. Analýza stížností a připomínek.....	8
10. Závěrečná ustanovení.....	8
Přílohy:.....	9
Příloha č. 1 – Stížnost	9
Příloha č. 2 – Oznámení o přijetí stížnosti	11
Příloha č. 3 - Záznam ze šetření a rozhodování stížnosti	13
Příloha č. 4 - Oznámení o prodloužení lhůty k prošetření stížnosti	14
Příloha č. 5 - Oznámení o prošetření stížnosti	15
Příloha č. 6 - Evidenční list stížnosti a protokol o předání spisu ke stížnosti.....	16
Příloha č. 7 - Dohoda o mlčenlivosti	17
Příloha č. 8 - Kontaktní údaje pro podání stížnosti.....	18

1. Účel

Účelem této směrnice je stanovení postupu pro nakládání se stížnostmi v souladu s požadavky zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách (dále jen ZoSS) a vyhláškou č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách (dále jen vyhláška).

2. Rozsah platnosti, závaznost

Všichni zaměstnanci Sociálních služeb Vsetín, příspěvkové organizace (dále jen „organizace“) jsou povinni se při nakládání se stížnostmi řídit tímto interním dokumentem.

3. Vymezení pojmů

(1) Stížnost:

- **vyjádření nespokojenosti s kvalitou nebo způsobem poskytování sociální služby** (dále jen „SSL“),
- může být podána ústně i písemně, v podobě tištěné i elektronické,
- může být doručena osobně, poštou, emailem, datovou schránkou, vhozena do schránky k tomu určené na zařízeních,
- může být podána anonymně.

(2) Stěžovatel – osoba, která podala stížnost (rozvedeno v čl. 5).

(3) Připomínka – drobná kritika **kvality nebo způsobu poskytované SSL**.

(4) Stížnost z připomínek – stížnost, vytvořená sociálním pracovníkem (dále jen „SP“) v případě, že jsou v průběhu jednoho kalendářního roku zaevidovány tři připomínky dle odst. (3) tohoto článku stejného či podobného charakteru nebo tři připomínky k práci konkrétního zaměstnance.

(5) Připomínkující – osoba, která vznesla připomínku.

(6) Externí tým (dále jen „ET“) – nezávislý, multidisciplinární tým, složený minimálně ze 2 členů, zpravidla zaměstnanců ředitelství organizace. Jeho úkolem je prošetřit, shromažďovat důkazy a navrhnout řešení stížnosti. Členem ET nesmí být zaměstnanec, jehož se stížnost týká. Členem může být externí osoba, je-li přizvána k řešení ředitelem organizace.

(7) Interní tým (dále jen „IT“) – multidisciplinární tým složený minimálně ze 2 zaměstnanců organizační jednotky (dále jen „zařízení“). Jeho úkolem je prošetřit, shromáždit důkazy a navrhnout řešení stížnosti. Členem IT nesmí být zaměstnanec, jehož se stížnost týká. Členem může být externí osoba, je-li přizvána k řešení vedoucím zařízení s vědomím ředitele organizace.

(8) **Klientský ombudsman** (dále jen „KO“) – je dobrovolník z řad klientů, rodinných příslušníků, opatrovníků či jiných spolupracujících osob, který může být osloven zařízením a ustanoven organizací do této role. Vystupuje jako obhájce práv klientů při projednávání stížnosti. Má v procesu projednávání stížnosti roli konzultační.

(9) **Schránka na stížnosti** – dostupná, označená a uzamčená schránka na místě určeném vedoucím zařízení. Je u ní přiložen:

- postup řešení stížností, který má vypracovaný každé zařízení ve formě písemné a srozumitelné, případně ve zjednodušené verzi (dle okruhu osob, kterým je služba poskytována),
- kontaktní údaje pro podání stížnosti – příloha č. 8,

- formuláře Stížnost (příloha č. 1, část 1),
 - psací potřeby.
- (10) **Řádná lhůta pro řešení stížnosti** – lhůta od zaevidování stížnosti do zaslání Oznámení o prošetření stížnosti. Lhůta je dlouhá 30 kalendářních dnů.
- (11) **Dohoda o mlčenlivosti** – je uzavřena s členy externího či interního týmu, kteří nejsou zaměstnanci organizace (příloha č. 7).
- (12) **Organizační tým** – tým zaměstnanců ředitelství, který pracuje minimálně **ve dvoučlenném složení** a jehož členy mohou být **ředitel organizace, obě náměstkyně a interní auditor**. Organizační tým rozhoduje o způsobu šetření stížností a má další kompetence dle čl. 7. Kontakty jsou uvedeny v příloze č. 8.
- (13) **Zaměstnanec ředitelství**, který je pověřený vedením spisové služby a má přidělený služební email, který je k dispozici v příloze č. 8 (dále jen pověřený zaměstnanec ředitelství). V případě své nepřítomnosti tento zaměstnanec vždy zajistí přesměrování/sdílení obsahu svého emailu s osobou, která je pověřena zastupováním. V případě náhlé nepřítomnosti je tato povinnost splněna přímým nadřízeným tohoto zaměstnance.

4. Kritéria pro příjem a vyřizování stížností

- (1) Při příjmu a vyřizování stížností plní organizace tato kritéria, stanovená ve standardu kvality č. 7., Stížnosti na poskytování sociální služby vyhlášky:
- informuje srozumitelnou formou osoby:
 - o možnosti podat stížnost,
 - o jakou formou stížnost podat,
 - o na koho je možno se obracet,
 - o kdo bude stížnost vyřizovat,
 - o jakým způsobem,
 - o možnosti zmocnit k podání stížnosti jinou osobu.

S těmito postupy jsou rovněž prokazatelně seznámeni zaměstnanci organizace.

- (2) Organizace pro splnění tohoto kritéria realizuje následující kroky:
- tento dokument je zveřejněn na webových stránkách organizace, v informačním systému Cygnus a ve veřejně dostupných prostorách zařízení,
 - informace dle bodu (1) předává sociální pracovník (dále jen SP) zařízení:
 - o při jednání se zájemcem a žadatelem o poskytnutí sociální služby,
 - o před zahájením poskytování SSL,
 - o při podpisu smlouvy o poskytnutí SSL nebo v rámci adaptačního období klienta ve službě,
 - o v pravidelných intervalech v průběhu služby a kdykoliv se to jeví jako potřebné či žádoucí v průběhu poskytování SSL.

U klientů je ověřováno, zda vzhledem ke schopnostem a možnostem postupům rozumí.

- (3) Nesouhlasí-li stěžovatel s vyřízením stížnosti nebo nebyla-li stížnost vyřízena ve stanovené lhůtě, může ve lhůtě 60 dnů ode dne doručení informace o způsobu jejího vyřízení nebo od uplynutí stanovené lhůty požádat ministerstvo o prověření vyřízení této stížnosti (§ 97 odst. 5 ZoSS).
- (4) Organizace informuje osoby o dalších možnostech podat stížnost na zřizovatele nebo na instituci sledující dodržování lidských práv a základních svobod osob, a to včetně jejich označení.
- (5) Organizace zajišťuje, aby podání stížnosti nebylo důvodem k jakémukoli znevýhodnění osoby, která stížnost podala, ani osob, které jí při podání stížnosti pomáhaly.

Kritéria (3) a (4) jsou splněna jejich uvedením v **Oznámení o prošetření stížnosti**.

5. Osoby oprávněné podat stížnost

(1) Na poskytování sociální služby může podat stížnost:

- osoba, které je nebo byla poskytována sociální služba,
- zákonný zástupce, opatrovník nebo podpůrce osoby, které je nebo byla poskytována sociální služba,
- osoba blízká, nemůže-li stížnost podat osoba, které je nebo byla sociální služba poskytována, s ohledem na svůj zdravotní stav nebo proto, že zemřela,
- osoba zmocněná osobou, které je nebo byla poskytována sociální služba,
- člen domácnosti osoby, které je nebo byla poskytována sociální služba, oprávněný k zastupování této osoby podle občanského zákoníku, nebo
- zaměstnanec poskytovatele sociálních služeb.

(2) **Stěžovatel:**

- může být přizván k šetření stížnosti,
- může se dotazovat na průběh šetření stížnosti,
- může nahlížet do dokumentace vedené o stížnosti a pořizovat z ní kopie nebo výpisy v rozsahu, který není v rozporu s ochranou práv a oprávněných zájmů dalších osob,
- je-li klientem zařízení, je do měsíce po ukončení procesu šetření stížnosti dotazován SP, zda se nesetkal v průběhu poskytování SSL s negativním zaujetím vůči své osobě v souvislosti s podáním stížnosti a je o tom učiněn záznam v IS Cygnus.

6. Vymezení odpovědností, práv a povinností

(1) **Každý zaměstnanec SSLVS:**

- přijímá stížnost v jakékoli formě, dále postupuje dle čl. 7.1.,
- může být členem IT či ET, pokud není stížnost směřována proti jeho osobě,
- může být pověřen řešením připomínky.

(2) **Sociální pracovník:**

- odpovídá za označení schránek na stížnosti a dostupnost formulářů Stížnost (příloha č. 1, část 1) u schránek na stížnosti,
- odpovídá za zveřejnění jednoduchého a srozumitelného postupu řešení stížnosti u schránek na stížnosti, případně v dalších veřejně dostupných prostorách zařízení,
- 1x týdně za přítomnosti další osoby schránky na stížnosti kontroluje a vybírá z nich dokumenty, nepověří-li vedoucí zařízení tímto úkolem jiného zaměstnance zařízení,
- v případě anonymní stížnosti zveřejňuje na místě k tomu určeném Oznámení o obdržení stížnosti, Oznámení o prošetření stížnosti a Oznámení o prodloužení lhůty k řešení stížnosti, a to způsobem neumožňujícím identifikaci osob,
- vede evidenci připomínek přijatých dle čl. 8,
- může být pověřen řešením připomínky,
- může být členem IT či ET, pokud není stížnost směřována proti jeho osobě.

(3) **Vedoucí zařízení:**

- pověřuje SP odpovědného za vedení evidence připomínek a vybírání schránky na stížnosti,
 - **při řešení stížnosti interním týmem:**
 - rozhoduje o složení IT,
 - koordinuje činnost IT,
 - odpovídá za řádné prošetření a zdokumentování šetření stížnosti dle tohoto interního dokumentu,
 - po ukončení šetření stížnosti podepisuje Oznámení o prošetření stížnosti, které odesílá stěžovateli,
 - odpovídá za předání originálů dokumentace ke stížnosti pověřenému zaměstnanci ředitelství a uložení kopií dokumentace na zařízení.
 - **při řešení připomínek:**
 - odpovídá za rozhodování o připomínkách a jejich řešení,
 - zpracuje a odesílá oznámení o způsobu vyřešení připomínky pro osobu, která ji podala,
 - zodpovídá za kompletní dokumentaci k připomínkám, která je uložena v zařízení.
- (4) **Pověřený zaměstnanec ředitelství:**
- je odpovědná za vedení evidence stížností, včetně sledování dodržování termínů stanovených pro šetření stížností,
 - je odpovědná za vedení kompletních spisů všech stížností na ředitelství,
 - u stížností zařízení řešených ET zajišťuje po uzavření stížnosti předání kopie spisu vedoucímu zařízení,
 - kontroluje minimálně 1x denně v pracovní dny svůj email, v případě, že do emailu přijde stížnost, postupuje dle čl. 7.1.,
 - dle pokynů organizačního týmu **zpracovává dokumentaci ke stížnostem:**
 - část 2 formuláře Stížnost (příloha č. 1, část 2),
 - Oznámení o přijetí stížnosti,
 - Záznam ze šetření a rozhodování stížnosti – pouze v případě šetření stížnosti ET,
 - Oznámení o prodloužení lhůty k projednávání stížnosti,
 - Oznámení o prošetření stížnosti – pouze v případě šetření stížnosti ET,
 - Evidenci jednotlivých dokumentů vyhotovených či přijatých při šetření stížnosti, která je uvedena na formuláři Evidenční list stížnosti a protokol o předání spisu ke stížnosti (příloha č. 6) s přehledem všech po sobě jdoucích písemností;
 - ve spisové službě GEOVAP vede **pouze níže uvedenou dokumentaci** ke stížnosti:
 - Formulář Stížnost, příloha 1, část 1 a samotnou stížnost, pokud byla podána v písemné podobě,
 - Oznámení o přijetí stížnosti,
 - Oznámení o prodloužení lhůty,
 - Oznámení o prošetření stížnosti;
 - vyvěšuje na určené místo na ředitelství anonymní stížnosti a s tím související dokumentaci,
 - vede evidenci stížností, která obsahuje:
 - evidenční znak – S – pořadové číslo stížnosti/rok podání/název zařízení nebo ředitelství (např. S-2/2025/DS Karolinka nebo S-3/2025); evidenční řada začíná každým rokem číslem 1,
 - datum přijetí stížnosti,
 - jméno stěžovatele,

- předmět stížnosti,
 - lhůtu pro šetření stížnosti,
 - datum odeslání oznámení o přijetí stížnosti stěžovateli,
 - tým pro řešení stížnosti,
 - datum šetření a rozhodování o stížnosti,
 - vyhodnocení stížnosti dle čl. 7.2 odst. 2,
 - datum odeslání oznámení o prošetření stížnosti,
 - datum předání spisu stížnosti ze zařízení.
- (5) **Náměstkyně a interní auditor** – členové organizačního týmu.
- (6) **Externí tým pro šetření stížnosti** – šetří stížnost, shromažďuje důkazy a řediteli organizace předkládá návrh rozhodnutí o výsledku prošetření stížnosti.
- (7) **Ředitel organizace** – rozhoduje o výsledku prošetření stížnosti externím týmem.

7. Příjem a vyřizování stížností

7.1. Příjem stížnosti

- (1) Stížnost může být oprávněnou osobou dle č. 5 podána ve lhůtě do 1 roku ode dne, kdy nastala skutečnost, která je předmětem stížnosti.
- (2) Stížnost přijímá jakýkoliv zaměstnanec v jakékoli formě a předává ji svému nadřízenému zaměstnanci nebo SP, který vyplní přílohu 1, část 1 Stížnost a tuto přílohu spolu se stížností (vyjma stížnosti ústní) zašle na mailovou adresu pověřeného zaměstnance ředitelství (dále jen email). Informuje vedoucího zařízení.
- (3) Pověřený zaměstnanec ředitelství informuje emailem členy organizačního týmu o přijetí stížnosti.
- (4) Minimálně 2 členové organizačního týmu rozhodnou o způsobu řešení stížnosti.
- (5) O rozhodnutí informuje člen organizačního týmu emailem vedoucí zařízení, příp. další dotčené osoby a pověřeného zaměstnance ředitelství, a to v nejpozději 1 pracovní den následující po dni doručení stížnosti na email.
- (6) Dokument Oznámení o přijetí stížnosti (příloha č. 2) zpracovává a odesílá pověřený zaměstnanec ředitelství ve lhůtě 7 pracovních dnů od přijetí stížnosti stěžovateli nebo vedoucímu zařízení prostřednictvím spisové služby (pokud je stěžovatel klientem zařízení).
- (7) Vedoucí zařízení postupuje při stížnosti šetřené IT dle čl. 6 odst. 3.
- (8) Externí tým postupuje při šetření stížností dle čl. 6 odst. 6.
- (9) Pověřený zaměstnanec ředitelství postupuje dle čl. 6 odst. 4.

7.2. Šetření stížností a rozhodování o stížnostech

- (1) Průběh šetření stížnosti je zaznamenán na formuláři Záznam ze šetření a rozhodování stížnosti (příloha č. 3), pro každé šetření zvlášť a jsou dokládány prokazujícími dokumenty. Jednotlivé záznamy každé stížnosti jsou číslovány vzestupnou číselnou řadou počínaje číslicí 1.
- (2) Po nashromáždění dostatku důkazů tým rozhodne o vyhodnocení stížnosti a poté předá Záznam ze šetření a rozhodování stížnosti k rukám ředitele (ET) nebo vedoucího zařízení (IT) s návrhem řešení stížnosti. Stížnost může být vyhodnocena jako:
 - Oprávněná
 - Neoprávněná
 - Neproověřitelná

- Nerelevantní

- (3) Rozhodnutí o prošetření stížnosti je odesláno ve lhůtě do 30 kalendářních dnů ode dne přijetí stížnosti. Při vzniku časové nouze v průběhu šetření stížnosti lze řádnou lhůtu v **odůvodněných případech** prodloužit maximálně o dalších 30 kalendářních dnů. Prodloužení lhůty včetně odůvodnění je oznámeno písemně stěžovateli na formuláři Oznámení o prodloužení lhůty k prošetření stížnosti (příloha č. 4).
- (4) V případě anonymní stížnosti je Oznámení o prošetření stížnosti vyvěšeno na určeném místě po dobu 14 kalendářních dnů.
- (5) Vedoucí zařízení nebo management ředitelství prokazatelně seznámí dotčené osoby s výsledkem šetření stížnosti. V případě oprávněné stížnosti přijme opatření k nápravě.
- (6) Osoby podílející se na šetření stížnosti, které nejsou zaměstnanci organizace, podepisují Dohodu o mlčenlivosti (příloha č. 7).

8. Příjem a vyřizování připomínek v zařízení

- (1) Připomínku přijímá kterýkoliv zaměstnanec zařízení, předává svému nadřízenému nebo sociální pracovníci. Ti připomínku zaevidují a informují vedoucího zařízení.
- (2) Připomínku řeší zaměstnanec pověřený vedoucím zařízení.
- (3) Lhůta pro prošetření připomínky je stanovena na 15 kalendářních dnů. Ve stejné lhůtě je o závěru šetření informována osoba, která připomínku podala. V případě anonymní připomínky je výsledek šetření zveřejněn na určeném místě po dobu 14 kalendářních dnů.
- (4) Za rozhodování o připomínce odpovídá vedoucí zařízení.
- (5) Vyskytne-li se v průběhu kalendářního roku třetí připomínka na stejné nebo podobné téma, je sepsána stížnost a dále je postupováno dle čl. 7.
- (6) Zařízení vedou evidenci svých připomínek, která obsahuje:
 - datum přijetí připomínky,
 - jméno osoby, která připomínku podala,
 - předmět připomínky,
 - řešení připomínky,
 - jméno osoby, která připomínku řešila.

9. Analýza stížností a připomínek

- (1) Do 28.2. vedoucí zařízení zajistí zpracování Analýzy stížností a připomínek za své zařízení/organizační jednotku a předá ji řediteli organizace, náměstkyni pro kvalitu a internímu auditorovi. V analýze jsou kromě popisu předmětu řešených stížností a výsledku řešených stížností popsána i přijatá opatření minimálně u oprávněných stížností.
- (2) Do 28.2. pověřený zaměstnanec ředitelství zpracuje za ředitelství Analýzu stížností a předá ji řediteli organizace, náměstkyni pro kvalitu a internímu auditorovi.

10. Závěrečná ustanovení

- (1) V případě přijetí anonymní stížnosti nebo jiného podání organizační tým posoudí, zda budou tyto dokumenty zaevidovány jako stížnosti. Pokud ano, použije se pro ně formulář Stížnost (příloha č. 1); pokud ne, přímo na dokumentu bude organizačním týmem učiněn a podepsán jednoduchý záznam.
- (2) Postupy, tímto interním dokumentem neupravené, se řídí směrnicí zřizovatele SM/07/03/22, Pravidla pro přijímání a vyřizování peticí a stížností

Související dokumenty:

Zákon č. 108/2006 Sb., o sociální službách v platném znění

Vyhláška č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách

Zákon č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů v platném znění

I-Ř-19/2019 - Spisový, archivační a skartační řád, aktuální verze

Směrnice SM/07/03/22 Pravidla pro přijímání a vyřizování peticí a stížností

Přílohy:

Příloha č. 1 – Stížnost

Příloha č. 2 – Oznámení o přijetí stížnosti

Příloha č. 3 – Záznam ze šetření a rozhodování stížnosti

Příloha č. 4 – Oznámení o prodloužení lhůty k projednávání stížnosti

Příloha č. 5 – Oznámení o prošetření stížnosti

Příloha č. 6 – Evidenční list stížnosti a protokol o předání spisu ke stížnosti

Příloha č. 7 – Dohoda o mlčenlivosti

Příloha č. 8 – Kontaktní údaje pro podání stížnosti

Příloha č. 1 – Stížnost



STÍŽNOST

1. ČÁST – ZÁKLADNÍ ÚDAJE

Stěžovatel (jméno a příjmení):

Datum:

Adresa:

Předmět (stručný záznam/popis) stížnosti:

**STÍŽNOST
2. ČÁST**

ZÁZNAM O PŘIJETÍ STÍŽNOSTI NA EMAIL A SP

Stížnost přijata dne: _____ Lhůta pro šetření stížnosti do: _____

Přijal, podpis: _____

ZÁZNAM O ROZHODNUTÍ ORGANIZAČNÍHO TÝMU

Stížnost bude šetřit: _____ externí tým _____ interní tým

Členové týmu: _____

Podpisy organizačního týmu: _____

ZÁZNAM O ZAEVIDOVÁNÍ STÍŽNOSTI NA ŘEDITELSTVÍ

Evidenční znak: _____

Stížnost zaevidoval: _____ datum: _____

ZÁZNAM O VYTVOŘENÍ SPISU V SPS A PŘEDÁNÍ STÍŽNOSTI K ŠETŘENÍ

Číslo ve spisové službě. _____ Předáno komu: _____

Předal: _____ datum: _____

Příloha č. 2 – Oznámení o přijetí stížnosti



Oznámení o přijetí stížnosti

Vážená paní, vážený pane,

dovolujeme si Vám oznámit, že dne jsme obdrželi Vaši stížnost, kterou jsme zaevidovali pod evidenčním znakem

Vaše stížnost bude předána k prošetření **internímu/externímu týmu vedenému vedoucím zařízením/ředitelem organizace**. V souladu s našimi interními pravidly činí lhůta pro prošetření Vaší stížnosti 30 kalendářních dnů. **V odůvodněných případech lze lhůtu prosloužit.**

Vážíme si Vaší důvěry a věříme, že Vaše stížnost bude vyřešena k Vaší plné spokojenosti.

S pozdravem

Mgr. Karel Matocha, MBA
Ředitel

Příloha č. 3 - Záznam ze šetření a rozhodování stížnosti



ZÁZNAM ZE ŠETŘENÍ A ROZHODOVÁNÍ STÍŽNOSTI

Stěžovatel (jméno a příjmení):

Evidenční znak stížnosti:

Řešitel: interní tým / externí tým

Složení týmu:

Datum:

Účastníci šetření:

Rozhodnutí o výsledku šetření:

podpisy účastníků

Příloha č. 4 - Oznámení o prodloužení lhůty k prošetření stížnosti



.....
.....

Oznámení o prodloužení lhůty k prošetření stížnosti

Vážená paní, vážený pane,

dovolujeme si Vám oznámit, že z důvodu jsme nuceni prodloužit lhůtu pro šetření Vaší stížnosti o počet dnů.....

Přijměte, prosím, naši omluvu za způsobené komplikace.

Věříme, že Vaše stížnost bude vyřešena k Vaší plné spokojenosti.

S pozdravem

Mgr. Karel Matocha, MBA
Ředitel

Příloha č. 5 - Oznámení o prošetření stížnosti



.....

Oznámení o prošetření stížnostievidenční znak.....

Vážená paní, vážený pane,

dovolujeme si Vám oznámit, že Vaše stížnost, která nám byla doručena dne datum....., byla prošetřena.

Při řešení stížnosti bylo zjištěno stručně popsat závěr.....

Stížnost byla shledána vybrat z možností v čl. 7.2. odst. (2).....

Na základě šetření Vaší stížnosti jsme přijali opatření uvést.....
Pouze pokud byla stížnost vyhodnocena jako oprávněná Věříme, že toto opatření povede ke zvýšení spokojenosti Vaší i všech klientů naší organizace. Kvalita poskytovaných sociálních služeb je pro nás prioritou.

Zároveň je naší povinností Vás informovat, že v případě Vašeho nesouhlasu s vyřízením stížnosti, nebo v případě, kdy stížnost nebyla vyřízena ve stanovené lhůtě, se můžete s žádostí o prověření vyřízení stížnosti obrátit ve lhůtě do 60 dnů ode dne doručení tohoto oznámení na Ministerstvo práce a sociálních věcí, Na Poříčním právu 1/376, 128 00 Praha 2, telefon +420 950 191 11, adresa podatelny posta@mpsv.cz. Rovněž se můžete se svou stížností obrátit na zřizovatele organizace, kterým je Zlínský kraj, Tř. T. Bati 21, 760 90 Zlín, telefon +420 577 043 111, email podatelna@zlinyskykraj.cz. Svou stížnost směřujte na Odbor sociálních věcí, Oddělení sociálních služeb. Se svou stížností se můžete obrátit i na instituci sledující dodržování lidských práv a základních svobod osob, kterou je Kancelář veřejného ochránce práv a ochránce práv dětí, Údolní 39, 602 00 Brno, telefon +420 542 542 888, email podatelna@ochrance.cz.

S pozdravem

vedoucí zařízení/ředitel organizace

Příloha č. 6 - Evidenční list stížnosti a protokol o předání spisu ke stížnosti



EVIDENČNÍ LIST STÍŽNOSTI A PROTOKOL O PŘEDÁNÍ SPISU

Evidenční znak Č. j. v SpS

Lhůta pro šetření stížnosti

Stěžovatel:

Oblast stížnosti:

 Rešitelé

Číslo	Datum	Dokument
1.		
2.		
3.		
4.		
5.		
6.		
7.		
8.		
9.		

Za evidenci odpovídá:

Spis stížnosti uzavřen dne:

Spis protokolárně předán dne:

Předávající:

Přebírající:

Příloha č. 7 - Dohoda o mlčenlivosti



**DOHODA O MLČENLIVOSTI, OCHRANĚ INFORMACÍ
A ZÁKAZU JEJICH ZNEUŽITÍ**

dle ustanovení § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb. Sb., občanského zákoníku

Sociální služby Vsetín, příspěvková organizace

IČO 495 62 827, se sídlem Závíše Kalandry 1353, 755 01, Vsetín, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Ostravě, spisová značka Pr 953, zastoupena Mgr. Karlem Matochou, MBA, ředitelem, dále též jen "poskytovatel"

a

Jméno:

Datum narození:

Trvale bytem:

dále též jen „příjemce“

Smluvní strany uzavřely níže uvedeného dne, měsíce a roku tuto Dohodu o mlčenlivosti, ochraně informací a zákazu jejich zneužití (dále též jen „dohoda“)

I.

1. Předmětem této uzavírané dohody je úprava zpřístupnění důvěrných informací a osobních údajů včetně zvláštní kategorie osobních údajů (dále též jen „osobní údaje“) poskytovatelem příjemci při šetření stížnosti č.
2. Důvěrnými informacemi se rozumí, bez ohledu na formu a způsob jejich sdělení či zachycení a až do doby jejich zveřejnění, jakékoli a všechny skutečnosti, které se příjemce dozví, nebo které mu poskytovatel zpřístupní v průběhu trvání smlouvy uvedené v článku IV. bodě 3 této dohody (dále též jen „důvěrné informace“).

II.

1. Příjemce se touto dohodou zavazuje k mlčenlivosti o všech informacích, především důvěrných a osobních údajích, které se při plnění této dohody dozvěděl.
2. Příjemce se zavazuje, že důvěrné informace a osobní údaje nebude dále rozšiřovat nebo reprodukovat a nezpřístupní je třetí straně. Příjemce se dále zavazuje, že osobní údaje a důvěrné informace nepoužije v rozporu s jejich účelem ani pro své potřeby nebo ve prospěch třetích osob.
3. Povinnost plnit ustanovení této dohody se nevztahuje na informace, které:
 - a. byly písemným souhlasem poskytovatele uvolněny od těchto omezení;

E-mail podatelna:

podatelna@sluzbyvsetin.cz

Poštovní adresa:

Sociální služby Vsetín, příspěvková organizace

Záviše kalandry 1353, 755 01 Vsetín

Klient může stížnost podat:

- ústně,
- písemně,
- elektronicky,
- prostřednictvím schránky na stížnosti,
- anonymně,
- prostřednictvím zmocněné osoby.

Podání stížnosti nesmí být osobě, která ji podala, na újmu.

Nesouhlasí-li stěžovatel s vyřízením stížnosti nebo nebyla-li stížnost vyřízena ve stanovené lhůtě, může ve lhůtě 60 dnů ode dne doručení informace o způsobu jejího vyřízení nebo od uplynutí stanovené lhůty požádat ministerstvo o prověření vyřízení této stížnosti.

Dále má stěžovatel možnost obrátit se na zřizovatele nebo na instituci sledující dodržování lidských práv a základních svobod osob.

PROVEDENÍ REVIZE

Datum	Popis provedené revize	Revidoval – jméno a příjmení	Podpis
16. 5. 2022	Revize v plném rozsahu	Mgr. M. Stejskalová	
31.7.2025	Revize v plném rozsahu.	Mgr. M. Stejskalová	
22.6.2026	Nově příloha č. 8. a povinnosti SP	Mgr. M. Stejskalová	