

## **Pravidla pro podávání a vyřizování stížností na poskytování sociální služby Osobní asistence Třebíč platná od 1. 1. 2026**

**Stížnost** – Jakékoli vyjádření nespokojenosti na kvalitu poskytované služby s cílem dosáhnout změny. Předmětem stížnosti může být nespokojenost s kvalitou péče nebo s postupem či jednáním pracovníka, nastavením provozních záležitostí. Stížnost slouží jako cenný podnět pro další zlepšení služby a celkové zvyšování její kvality. Podání stížnosti nevede k žádnému znevýhodnění, újmě uživatele či osoby, kterou zastupuje. Stížnost lze podat do 1 roku od události, na kterou stížnost směřuje.

### **a) Kdo může stížnost podávat**

- 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 ze zdravotních důvodů stížnost podat osoba, které je, nebo byla poskytována sociální služba, nebo proto, že zemřela). Zdravotní stav se týká zejména snížených kognitivních schopností, které omezují uplatnění vlastní vůle). Přesné vymezení pojmu *osoba blízká* upravuje občanský zákoník § 22 odst. 1 zákona č. 89/2012 Sb. v aktuálním znění
- osoba zmocněná osobou, které je nebo byla poskytována sociální služba
- člen domácnosti osoby, které je nebo byla poskytována soc. služba oprávněný k zastupování této osoby podle občanského zákoníku
- zaměstnanec poskytovatele sociální služby

### **b) Forma podání stížností**

#### *Ústní:*

Stížnost může dotyčná osoba podat u kteréhokoli pracovníka služby. Pracovník stížnost zaeviduje a předá k řešení pověřené osobě.

#### *Telefonická:*

Stížnost může dotyčná osoba podat na tel. koordinátora služby: 604 707 395 v době od 7 do 15.30 hod. v pondělí až pátek.

#### *Písemná:*

- Předáním kterémukoliv pracovníkovi služby;
- Zasláním na e-mail: osasistence@trebic.charita.cz
- Poštou, nebo vhozením do schránky – na adrese služby Osobní asistence Třebíč, Nad Zámkem 7, 674 01 Třebíč;

Další možnosti, komu podat stížnost:

- Vedoucí střediska sv. Zdislavy, kterou je: Mgr. Helena Pavelková, MBA, G. Sochora 705, 674 01, Třebíč, email: helena.pavelkova@trebic.charita.cz
- Zřizovateli Diecézní charity Brno, kterým je Biskupství Brněnské: otec biskup Mons. Pavel Konzbul, Petrov 269/8, 602 00 Brno, email: brno@biskupstvi.cz

### c) Evidence a zápis stížnosti

Každá stížnost, ústní i telefonická, musí být vždy písemně zaevidována. Je-li to možné, je stížnost sepsána společně se stěžovatelem. Ten, kdo stížnost zapisuje, musí ověřit, že se jedná o osobu, která je oprávněna stížnost podat.

Stěžovatel dostane informaci že:

- stížnost je zaevidována;
- kým bude celá situace prošetřena, přičemž budou shromážděna fakta od stěžovatele, zaměstnanců, z příslušné dokumentace a od případných svědků, aby bylo možno posoudit, zda došlo k pochybení, a jaké jsou jeho důsledky;
- v případě zjištěného pochybení budou navržena nápravná opatření, aby se podobné situace neopakovaly;
- nejpozději do 30 dnů bude písemně vyrozuměn o tom, jak byla stížnost vyřízena.

### **Anonymní stížnost**

I anonymní stížnost je pro službu cenným podnětem, kterým se odpovědně zabýváme. Z důvodu anonymity je však obtížnější podání prošetřit a omezeno je i předání informace o výsledku, s čímž musí anonymní stěžovatel počítat. Pro podání nepodepsané stížnosti lze využít kontakty uvedené výše nebo využít fyzické schránky umístěné ve službě určené pro podání námětů, stížností a připomínek.

**V případě anonymního podání stížnosti** bude výsledek řešení vyvěšen na webových stránkách služby.

### d) Kdo se bude stížností zabývat

**Za prošetření a vyřízení stížnosti dle stanovených pravidel je zodpovědný koordinátor služby.** K podaným stížnostem se přistupuje individuálně a postupy řešení jsou voleny tak, aby vedly k rychlému zjištění skutečného stavu, nesnižovaly důstojnost žádného z účastníků a neovlivňovaly nežádoucím způsobem budoucí vztahy mezi účastníky.

Pokud je stížnost směřována na osobu koordinátora služby, předá tuto stížnost k vyřízení svému nadřízenému, kterou je: Mgr. Helena Pavelková, MBA.

### e) Lhůty pro vyřizování stížnosti

**Doba vyřízení stížnosti činí maximálně 30 dnů od podání, adresát stížnosti je vždy vyrozuměn písemně.** V odůvodněných případech lze tuto lhůtu prodloužit o dalších 30 dnů. O prodloužení lhůty a důvodech jejího prodloužení bude stěžovatel informován.

### f) Možnosti v případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti

Při nespokojenosti s vyřízením stížnosti, má stěžovatel možnost:

- a) podat novou stížnost v rámci řídicí linie Diecézní charity Brno a písemně se obrátit na:
  - **ředitelku Oblastní charity Třebíč** Bc. Evu Hanákovou
    - o adresa: L. Pokorného 15, 674 01, Třebíč
    - o e-mail: eva.hanakova@trebic.charita.cz
  - **ředitele Diecézní charity Brno** Ing. Pavla Kolmačku
    - o adresa: třída Kpt. Jaroše 1928/9, 602 00 Brno
    - o e-mail: pavel.kolmacka@brno.charita.cz
- b) podat žádost o prošetření vyřízené stížnosti do 60 dnů od doručení vyrozumění o vyřízení stížnosti na:
  - **Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR**
    - o adresa: Na Poříčním právu 1/376, 128 00 Praha 2
    - o e-mail: posta@mpsv.cz