

Příspěvková organizace Pardubického kraje
Mozartova 449, 530 09 Pardubice

VNITŘNÍ SMĚRNICE

3I-SM/2026

Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování služeb PPR Pk

Datum vydání	1.4. 2026	Zveřejněno dne	1.4. 2026	Platnost od	20.4. 2026	Platnost do	
Číslo jednací	PPR 338/2026			Počet stran	5	Počet příloh	1
Závazná pro	odborné pracovníky OSP a pověřené osoby SPO		Umístění	- přístupná pro všechny zaměstnance v IS Ginis a pracovním prostoru domény Poradny pro rodinu Pardubického kraje https://drive.google.com/			
Špisový znak / škatlační znak lhůta	.5/A5			Druh dokumentu		vnitřní norma - interní směrnice	
Zpracoval	Mgr. Pavla Morávková			Dne	1.4. 2026	Podpis	Mgr. Pavla Morávková Digitálně podepsal Mgr. Pavla Morávková Datum: 2026.04.01 13:11:44 +02'00'
Přezkoumal	Mgr. Petra Lášková, MBA			Dne	1.4. 2026	Podpis	Mgr. Petra Lášková, MBA Digitálně podepsal Mgr. Petra Lášková, MBA Datum: 2026.04.01 13:26:55 +02'00'
Schválil	Mgr. Petra Lášková, MBA			Dne	1.4. 2026	Podpis	Mgr. Petra Lášková, MBA Digitálně podepsal Mgr. Petra Lášková, MBA Datum: 2026.04.01 13:27:16 +02'00'
Ruší a nahrazuje platnost dokumentů	název: 4 - K přijímání stížností na kvalitu nebo způsob poskytování služby odborného sociálního poradenství/sociálně-právní ochrany (dále SPO)				ze dne: 30. 12. 2023		

Obsah směrnice:

- 1.) Vymezení pojmu stížnost, připomínka a podnět
- 2.) Způsob informování o možnosti podat stížnost
- 3.) Kdo může podat stížnost
- 4.) Formy podání stížnosti
- 5.) Přijímání a evidence stížností
- 6.) Vyřizování stížností
- 7.) Kam se obrátit v případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti
- 8.) Využití stížností

1.) Vymezení pojmu stížnost, připomínka a podnět

Stížností se rozumí vyjádření nespokojenosti s poskytovanou službou nebo chováním pracovníků. Slouží k upozornění na možné pochybení, porušení pravidel či práv klienta a je podnětem k prošetření a přijetí nápravných opatření.

Připomínkou se rozumí méně formální sdělení upozorňující na drobné nedostatky nebo možnosti zlepšení služby, které neznamenaají porušení pravidel.

Podnětem se rozumí upozornění na problém nebo návrh na změnu, který může směřovat k vedení služby, nebo ke kontrolnímu orgánu (např. kraj, inspekce). Nemusí vyjadřovat osobní nespokojenost, ale slouží k prověření či zlepšení systému.

2.) Způsob informování o možnosti podání stížnosti

S pravidly pro podávání a vyřizování stížností a o právu podat stížnost (Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování služeb PPR Pk) jsou klienti poradny seznámeni sociální pracovníci již ve fázi jednání se zájemcem, tj. před uzavřením smlouvy. Konkrétně při prvotním jednání s uživatelem, kdy probíhá poučení o službě a kdy jsou klientům sdělovány pravidla služby, jejich práva a povinnosti. Stěžovatel má právo nahlížet do dokumentace, kterou vede poskytovatel o stížnosti, a může si pořizovat kopie či výpisy z této dokumentace.

Informace o možnosti podat stížnost je rovněž uvedena ve „Smlouvě o poskytnutí sociální služby“ a v „Informacích a souhlasu se zpracováním osobních údajů pro oblast NRP“ a ve „Smlouvě o poskytování činností v rámci sociálně-právní ochrany“.

Směrnice je k nahlédnutí ve vstupních prostorách všech střediscích poradny a na webových stránkách poskytovatele.

3.) Kdo může podat stížnost

Stížnost může podat:

- a) osoba, které je nebo byla poskytována sociální služba či sociálně právní ochrana,
- b) zákonný zástupce, opatrovník nebo podpůrce osoby, které je nebo byla poskytována sociální služba či sociálně právní ochrana
- c) osoba blízká, nemůže-li stížnost podat osoba, které je nebo byla sociální služba či sociálně právní ochrana poskytována, s ohledem na svůj zdravotní stav nebo proto, že zemřela,

- d) osoba zmocněná osobou, které je nebo byla poskytována sociální služba či sociálně právní ochrana,
- e) člen domácnosti osoby, které je nebo byla poskytována sociální služba či sociálně právní ochrana, oprávněný k zastupování této osoby podle občanského zákoníku, nebo
- f) zaměstnanec PPR Pk

Klient, včetně nezletilého dítěte má právo zvolit si pro podání a vyřizování stížnosti zástupce.

Klient je zároveň informován o tom, že v případě nespokojenosti s rozhodnutím ředitele poradny při vyřízení stížnosti může podat odvolání k nadřízenému orgánu, kterým je Krajský úřad Pardubického kraje.

Stížnost nesmí být stěžovateli, nebo osobě, které je nebo byla poskytována sociální služba či sociálně právní ochrana, již se stížnost týká, a která není zároveň stěžovatelem, na újmu.

4.) Formy podání stížnosti

Klient může podat stížnost písemně (e-mailem, datovou schránkou nebo v listinné podobě) i ústně, včetně telefonického podání, stížnost může osoba podat kterémukoliv zaměstnanci PPR Pk.

Stížnost může být podána klientem služby také anonymně.

Stížnost může být také podána přímo Krajskému úřadu Pardubického kraje, kde se její vyřízení řídí předpisy tohoto úřadu.

5.) Přijímání a evidence stížností

Stížnosti jsou přijímány každý pracovní den na všech pracovištích Poradny v běžné pracovní (otevírací) době, která je uvedena na vstupních dveřích jednotlivých pracovišť a na webových stránkách organizace.

V případě přijetí stížnosti je stížnost neprodleně postoupena řediteli organizace (v eSSL GINIS). Pracovník příslušného střediska, což je obvykle sociální pracovník pro příjem nebo řídicí pracovník střediska současně založí záznam o stížnosti do evidence stížností, kterou je listinná Kniha stížností. Zároveň je samotná stížnost zaevidována v eSSL Ginis, a to včetně záznamu ústní stížnosti.

K vyřízení stížnosti je oprávněn pouze ředitel organizace.

Kniha stížností (evidence stížností) obsahuje datum přijetí stížnosti, iniciály stěžovatele, stručný obsah (např. stížnost na kvalitu poskytované služby, stížnost na chování zaměstnance) a datum o postoupení stížnosti řediteli, dále datum vyřízení stížnosti.

6.) Vyřizování stížností

Ředitel organizace stanoví postup k prošetření stížnosti a prověření oprávněnosti stížnosti. Rozhodne o způsobu vyřízení a o tom, zda její vyřízení náleží poradně nebo má být postoupena jiné instituci.

V případě dlouhodobější nepřítomnosti ředitele (delší než 10 pracovních dní) vyřizuje stížnosti jeho zástupce.

Stížnost nesmí vyřizovat zaměstnanec, proti němuž směřuje.

O výsledku šetření je vždy pořízen písemný záznam v elektronické podobě.

Pokud je stížnost důvodná, ředitel přijme opatření k nápravě. Stěžovatel je o těchto opatřeních informován pouze na vyžádání.

Výsledek vyřízení stížnosti je založen do téhož spisu v eSSL Ginis, ve kterém je stížnost zaznamenána. Do Knihy stížnosti je zaznamenáno datum vyřízení stížnosti.

Lhůta pro vyřízení stížnosti je stanovena na 30 dnů. Ve výjimečných případech může být tato lhůta překročena, pokud je k řádnému prošetření stížnosti nezbytné provést další šetření. O prodloužení lhůty musí být stěžovatel neprodleně informován. V oznámení musí být uvedeny důvody, které vedly k prodloužení lhůty pro vyřízení stížnosti.

Informace o vyřízení anonymní stížnosti je zveřejněna na webových stránkách Poradny pro rodinu Pardubického kraje (www.poradnapardubice.cz) v sekci Dokumenty. V oznámení je uvedena informace o způsobu vyřízení stížnosti, kdo se jejím řešením zabýval a jaký závěr byl přijat, případně jaká opatření byla přijata. Pokud byla anonymní stížnost postoupena nadřízenému orgánu, je na webových stránkách zároveň zveřejněna informace o prodloužení lhůty potřebné k jejímu vyřízení.

Stížnost směřující proti řediteli organizace je postoupena zřizovateli. Pokud stěžovatel není spokojen s vyřízením stížnosti, může požádat nadřízený orgán o přezkoumání postupu.

Je-li stížnost podána současně u více institucí, je na nadřízeném orgánu, aby rozhodl o dalším postupu a případně zahájil příslušné kroky. Organizace se k takové stížnosti vyjadřuje nebo poskytuje informace pouze na základě výzvy nadřízeného orgánu, který může organizaci vyzvat k podání vysvětlení. Po vyhodnocení všech podkladů vydá nadřízený orgán závěrečné stanovisko a informuje o něm stěžovatele.

7.) Kam se obrátit v případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti

Nesouhlasí-li stěžovatel s vyřízením stížnosti, (podle § 99a zák. 108/2006 Sb., o sociálních službách) 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; v žádosti stěžovatel uvede důvod, proč žádá o prověření vyřízení stížnosti.

Pro agendu činností vykonávaných v rámci sociálně-právní ochrany je tímto orgánem rovněž Ministerstvo práce a sociálních věcí – odbor inspekcí (nebo příslušný krajský úřad v roli kontrolního orgánu).

Ministerstvo práce a sociálních věcí

Na Poříčním právu 1/376

128 00 Praha

tel.: 221 921 111

e-mail: posta@mpsv.gov.cz

Stěžovatel má dále možnost obrátit se se stížností na následující instituce:

zřizovatel:

Krajský úřad Pardubického kraje

Komenského nám. 125

532 11 Pardubice

tel.: 466 026 111

e-mail: posta@pardubickykraj.cz

Kancelář veřejného ochránce práv

Údolní 39

602 00 Brno

e-mail: podatelna@ochrance.cz

8.) Využití stížností

Evidované stížnosti jsou jednou ročně vyhodnocovány a využívány jako zdroj informací a zpětné vazby. Přispívají ke zlepšení práce zaměstnanců a zkvalitnění poskytované služby.

Příloha č. 1

Obrazový manuál pro děti - O stížnostech v Poradně pro rodinu

Tvůj průvodce: Co dělat, když se ti něco nelíbí?



**Jak nám říct svůj názor
a pomoci nám být lepší poradnou.**

Vytvořeno podle pravidel
Poradny pro rodinu Pardubického kraje.



Máš právo se ozvat!



Jsme tu pro tebe a chceme, aby ses u nás cítil/a bezpečně.



Pokud se ti něco nelíbí, nebo se někdo chová špatně, můžeš nám to říct.



Nejdůležitější pravidlo:
Nikdo se na tebe za to nebude zlobit a nikdo tě za to nepotrestá!

Jak velký je to mráček?

(Co přesně nám můžeš říct)



Mám malý nápad (Připomínka): Něco by šlo udělat trochu lépe. Je to drobnost, která nám pomůže se vylepšit.



Mám velký nápad (Podnět): Chtěl/a bych změnit, jak tu věci fungují. Tvůj nápad pomůže zlepšit celou poradnu pro všechny.



Něco je špatně (Stížnost): Nelíbí se mi, jak se tu ke mně chovají. Když někdo poruší pravidla, nebo se cítíš nepříjemně.

Nemusíš na to být sám/sama!

Kdo všechno nám to může říct?



TY: Můžeš to udělat úplně sám/sama.



Tvoji rodiče nebo opatrovníci: Mohou mluvit za tebe.

Dospělý, komu věříš: Můžeš poprosit babičku, dědu nebo staršího sourozence, ať to vyřídí s tebou.



Náš pracovník: Můžeš to říct komukoliv z nás tady v poradně.

Jak to chceš udělat? Vyber si!



Řekni to:
Komukoliv z našich pracovníků.
Můžeme si o tom prostě popovídat.



Napiš to:
Můžeš nám poslat e-mail
nebo klasický dopis.



Zavolej:
Můžeš nám zavolat,
pokud se ti nechce psát.



Tajně (Anonymně):
Nechceš říkat své jméno?
Žádný problém! (Více na dalším listu...)

Můžeš to říct i úplně tajně!

Pokud se stydíš nebo se bojíš podepsat,
vůbec nám nemusíš říkat své jméno.



Jak zjistíš, jak to dopadlo?

I když nevíme, kdo jsi, tvůj problém vyřešíme. Výsledek pak napíšeme na náš web www.poradnapardubice.cz do sekce 'Dokumenty'. Tam si můžeš tajně přečíst, co jsme s tím udělali.

Co se stane, když nám něco řekneš? (Část 1)



Zapisujeme.

Jakmile nám cokoliv řekneš, pečlivě to zapíšeme do naší Velké knihy, aby se na tvůj nápad nebo problém nikdy nezapomnělo.



Ředitel začne pátrat.

Tvůj problém si vezme na starost hlavní šéf poradny (pan ředitel nebo paní ředitelka). Bude zjišťovat, co se přesně stalo a proč.



Co se stane pak? (Část 2)



Máme na to 30 dní.

Do 30 dnů musíme všechno vyřešit. Kdybychom potřebovali více času na hodně složitou záhadu, dáme ti vědět proč.

Náprava a odpověď.

Pokud se u nás stala chyba, pan ředitel ji hned opraví, aby se to už neopakovalo. A pokud budeš chtít, přesně ti povíme, co jsme změnili.



FINISH

Co když jsi pořád nespokojený/á?

**Kdybychom tvůj
problém nevyřešili
dobře, nebo bychom
to nestihli do 30 dnů,
existuje další
záchranná síť.**



**Máš 60 dní na to, zavolat
"Super-ochránce" dětí a
dospělých, kteří naši
práci kontrolují. Kdo to je?
Podívej se na další stránku!**

Kontakty na Super-ochránce

Tady jsou jejich adresy (nebo o pomoc popros dospělého).



Pardubický kraj
(Náš zřizovatel)

E-mail:
posta@pardubickykraj.cz



Ministerstvo
(MPSV)

E-mail:
posta@mpsv.gov.cz
Telefon: 221 921 111



Ombudsman
(Veřejný ochránce práv)

Kancelář v Brně

E-mail:
podatelna@ochrance.cz

Tvé slovo má velkou sílu!

**Tvoje nápady a stížnosti
(i když je někdy těžké je
říct nahlas) jsou pro nás
hrozně důležité.**

Každý rok všechny nápady
dáváme dohromady, učíme se
z nich a měníme naši poradnu
k lepšímu. Děkujeme, že nám
pomáháš chránit bezpečí
všech dětí!



Kde tento průvodce bydlí?

Tato pravidla si můžeš kdykoliv znovu přečíst. Máme je připravená:



Na stole v našich
čekárnách
(vstupní prostory)



Na našem webu:
www.poradnapardubice.cz



A také ve smlouvách,
které podepisují
tvoji rodiče.

Vydala: Poradna pro rodinu Pardubického kraje
Platnost pravidel od: 20. dubna 2026