

Zpráva o činnosti

**odboru inspekci, výkonu akreditaci, financování
v oblasti sociálních služeb, sociálněprávní ochrany
děti a sociální práce**

**v oblasti inspekce poskytování sociálních služeb
za rok 2025**

OBSAH

1. ODBOR INSPEKČÍ, VÝKONU AKREDITACÍ, FINANCOVÁNÍ V OBLASTI SOCIÁLNÍCH SLUŽEB, SOCIÁLNĚPRÁVNÍ OCHRANY DĚTÍ A SOCIÁLNÍ PRÁCE	3
1.1. Působnost odboru	3
1.1.1. Oddělení výkonu a metodiky akreditací, vzdělávání a inspekcí sociálních služeb, sociální práce a SPOD	4
1.1.2. Oddělení inspekcí sociálních služeb a SPOD Čechy	5
1.1.3. Oddělení inspekcí sociálních služeb a SPOD Morava	5
1.2. Personální zabezpečení odboru	6
2. STATISTICKÉ ÚDAJE	7
2.1. Inspekce poskytování sociálních služeb	7
2.1.1. Plnění povinností poskytovatelů sociálních služeb	10
2.1.2. Plnění standardů kvality sociálních služeb	12
2.2. Opatření k odstranění nedostatků zjištěných při inspekci	16
2.3. Námitky	17
2.4. Přestupky	17
2.5. Vyřizování podnětů a stížností	18
2.5.1. Podání postoupená jiným orgánům a institucím	21
2.6. Prověřování vyřízení stížností	23

1. ODBOR INSPEKČÍ, VÝKONU AKREDITACÍ, FINANCOVÁNÍ V OBLASTI SOCIÁLNÍCH SLUŽEB, SOCIÁLNĚPRÁVNÍ OCHRANY DĚTÍ A SOCIÁLNÍ PRÁCE

Inspekci poskytování sociálních služeb (dále jen „inspekce“) dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o sociálních službách“) provádí u poskytovatelů sociálních služeb (dále jen „poskytovatel“), kterým bylo vydáno rozhodnutí o registraci, a u poskytovatelů uvedených v § 84 zákona o sociálních službách Ministerstvo práce a sociálních věcí (dále jen „ministerstvo“). Organizačním útvarem ministerstva, do jehož působnosti spadá agenda inspekcí, je odbor inspekcí, výkonu akreditací, financování v oblasti sociálních služeb, sociálněprávní ochrany dětí a sociální práce (dále jen „odbor“).

1.1. Působnost odboru

V působnosti odboru v agendě inspekcí je:¹

- zajišťování výkonu inspekcí;
- provádění koordinační a metodické činnosti v oblasti praktického výkonu státní kontroly v rámci inspekce;
- projednávání přestupků a rozhodování o nich dle zákona č. 250/2016 Sb., o odpovědnosti za přestupky a řízení o nich, ve znění pozdějších předpisů, v řízení o přestupku na základě skutečností zjištěných v rámci výkonu inspekce dle zákona o sociálních službách;
- zpracovávání agendy správních řízení vedených na základě provedených inspekcí podle zákona o sociálních službách a s tím související agendu kontrol uhrazených pokut;
- vytváření střednědobého plánu inspekcí (na tři roky) a plánu inspekcí na období příslušného kalendářního roku.

Odbor se v oblasti správy agendy inspekcí člení na

- a) oddělení výkonu a metodiky akreditací, vzdělávání a inspekcí sociálních služeb, sociální práce a SPOD;

¹ Služební předpis státní tajemnice č. 20/2025, Organizační řád Ministerstva práce a sociálních věcí, účinný od 3. 11. 2025

- b) oddělení inspekcí sociálních služeb a SPOD Čechy;
- c) oddělení inspekcí sociálních služeb a SPOD Morava.

1.1.1. Oddělení výkonu a metodiky akreditací, vzdělávání a inspekcí sociálních služeb, sociální práce a SPOD

V působnosti oddělení výkonu a metodiky akreditací, vzdělávání a inspekcí sociálních služeb, sociální práce a SPOD (dále jen „oddělení metodiky inspekcí“) v oblasti inspekcí je:²

- zajištění vyřizování dotazů, stížností a podnětů ze strany veřejnosti či klientů sociálních služeb;
- provádění koordinační a metodické činnosti v oblasti praktického výkonu státní kontroly v rámci inspekce;
- provádění metodické činnosti vůči poskytovatelům v oblasti kontroly naplňování povinností a standardů kvality poskytování sociálních služeb daných zákonem o sociálních službách;
- zabezpečování konzultační činnosti vůči veřejnosti v rámci konzultačních dnů ministerstva;
- zpracování podkladů pro Rozkladovou komisi ministra práce a sociálních věcí v případě podání rozkladu ve správním řízení;
- zpracování půlročního a ročního vyhodnocení plánu inspekcí, včetně podkladů k příslušným analýzám činnosti za příslušné oddělení;
- vytváření plánu inspekcí na období příslušného kalendářního roku za příslušné oddělení
- prověřování vyřízení stížností poskytovateli sociálních služeb³.

² Služební předpis státní tajemnice č. 20/2025, Organizační řád Ministerstva práce a sociálních věcí, účinný od 3. 11. 2025.

³ Zákon č. 38/2025, kterým se mění zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů a další související zákony, s účinností od 1. 3. 2025.

1.1.2. Oddělení inspekci sociálních služeb a SPOD Čechy

V působnosti oddělení inspekci sociálních služeb a SPOD Čechy (dále jen „oddělení inspekci“) je:

- výkon inspekci dle zákona o sociálních službách u registrovaných poskytovatelů a zajištění kompletní realizace inspekci;
- provádění koordinační a metodické činnosti v oblasti praktického výkonu státní kontroly v rámci inspekce;
- provádění metodické činnosti vůči poskytovatelům v oblasti kontroly naplňování povinností a standardů kvality poskytování sociálních služeb daných zákonem o sociálních službách;
- realizace přestupkové agendy na základě zákona č. 250/2016 Sb., o odpovědnosti za přestupky a řízení o nich, ve znění pozdějších předpisů, a podle zákona o sociálních službách, v prvoinstančním stupni řízení v oblasti poskytování sociálních služeb vůči kontrolované osobě, tj. poskytovateli;
- zpracování podkladů pro Rozkladovou komisi ministra práce a sociálních věcí v případě podání rozkladu ve správním řízení;
- vytváření plánu inspekci na období příslušného kalendářního roku;
- zabezpečování konzultační činnosti vůči veřejnosti v rámci konzultačních dnů ministerstva.

Oddělení inspekci tvoří vedoucí oddělení a zaměstnanci pracovišť v Českých Budějovicích, Hradci Králové, Liberci, Pardubicích, Plzni, Praze a Ústí nad Labem.

1.1.3. Oddělení inspekci sociálních služeb a SPOD Morava

V působnosti oddělení inspekci sociálních služeb a SPOD Morava (dále jen „oddělení inspekci“) je správa agendy inspekci shodná jako v kapitole 1.1.2.

Oddělení inspekci tvoří vedoucí oddělení a zaměstnanci pracovišť v Jihlavě, Brně, Olomouci a Ostravě.

1.2. Personální zabezpečení odboru

Inspekce v každém jednotlivém případě v roce 2025 prováděla inspekční skupina, kterou tvořili nejméně 3 členové, šlo-li o inspekci pobytových sociálních služeb, a nejméně 2 členové v ostatních případech. Všichni členové inspekčních skupin byli zaměstnanci zařazenými k výkonu práce na ministerstvu.

Počet systemizovaných míst určených k zajištění výkonu agendy inspekcí byl ke dni **1. 1. 2025:**

- v oddělení výkonu a metodiky akreditací, vzdělávání a inspekci sociálních služeb, sociální práce a SPOD 4
- v oddělení inspekci sociálních služeb a SPOD Čechy 36
- v oddělení inspekci sociálních služeb a SPOD Morava 20

Z toho pro přímý výkon inspekci bylo určeno celkem **56** systemizovaných míst, a to včetně 2 vedoucích oddělení.

Z celkového počtu 56 systemizovaných míst bylo ke dni 1. 1. 2025 neobsazeno 14 systemizovaných míst.

Počet systemizovaných míst určených k zajištění výkonu agendy inspekci byl ke dni **31. 12. 2025:**

- v oddělení výkonu a metodiky akreditací, vzdělávání a inspekci sociálních služeb, sociální práce a SPOD 4
- v oddělení inspekci sociálních služeb a SPOD Čechy 35
- v oddělení inspekci sociálních služeb a SPOD Morava 20

Z toho pro přímý výkon inspekci bylo určeno celkem **55** systemizovaných míst, a to včetně 2 vedoucích oddělení.

Z celkového počtu 55 systemizovaných míst bylo ke dni 31. 12. 2025 neobsazeno 10 systemizovaných míst.

2. STATISTICKÉ ÚDAJE

2.1. Inspekce poskytování sociálních služeb

V roce 2025 bylo odborem provedeno celkem **127 inspekci**. Nejvíce inspekci bylo provedeno ve službách sociální péče **Osobní asistence** (31), **Domovy se zvláštním režimem** (30) a **Domovy pro seniory** (25) viz graf Provedené inspekce dle druhu sociální služby. Vysoká čísla frekvence provádění inspekci v uvedených sociálních službách jsou způsobena stanovením priority ministerstva s důrazem na provádění inspekci v sociálních službách, které primárně využívají osoby, které jsou nejvíce ohroženy na svých právech vzhledem ke svému statusu křehké a nejvíce zranitelné osoby.

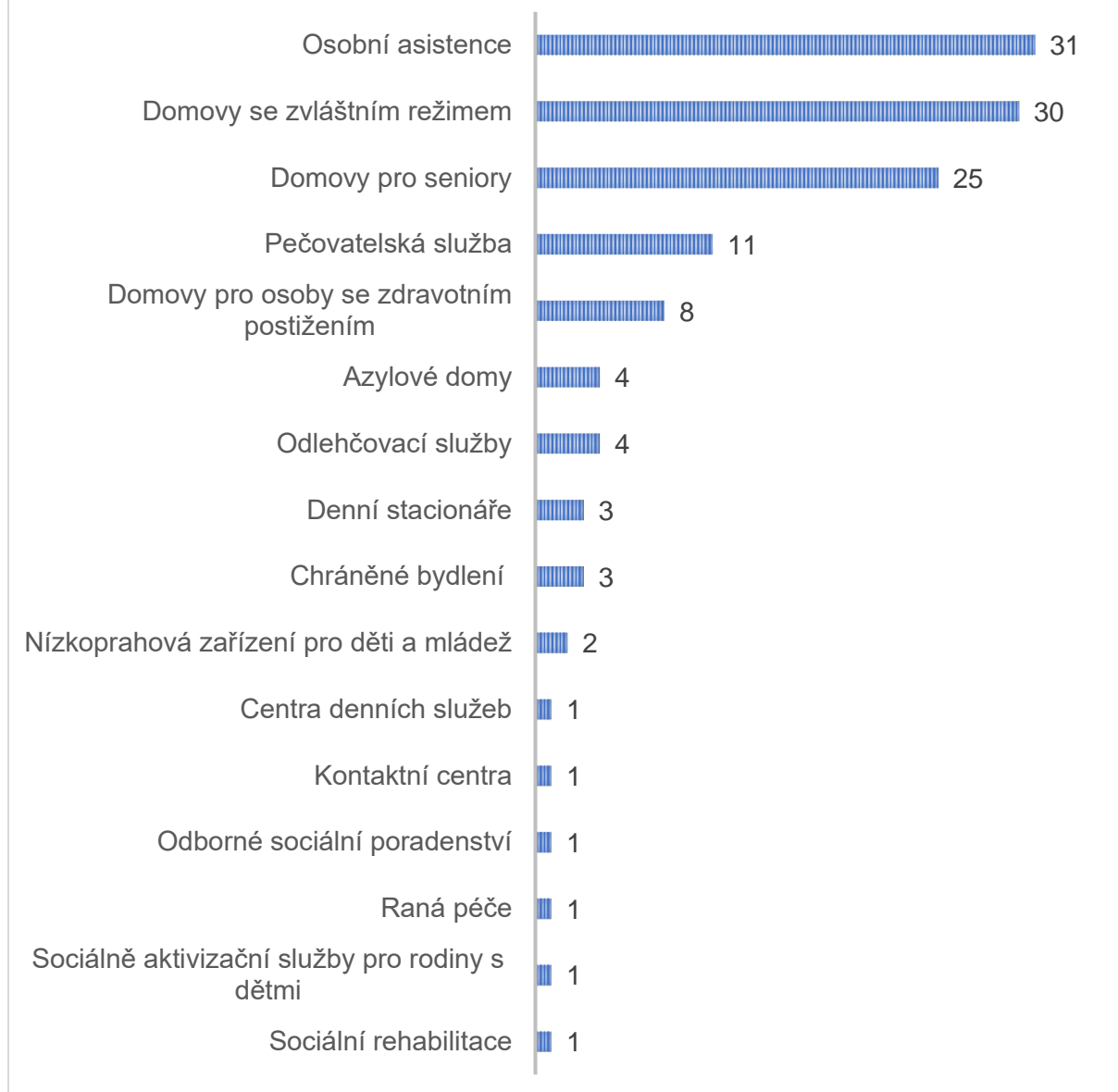
Inspekce jsou prováděny v plném rozsahu nebo v základním rozsahu. Inspekce prováděná v plném rozsahu je realizována v případech závažných podnětů, podezření na ohrožení zdraví a života klientů a dále v případech, kdy inspekční skupina vyhodnotí potřebu prošetřit dle daného druhu sociální služby i oblasti, které nejsou zahrnuty do základní inspekce. V roce 2025 bylo provedeno **5 inspekci v plném rozsahu jejího předmětu**.

Základním typem inspekce je inspekce s předem stanoveným rozsahem předmětu kontroly tak, aby došlo k prošetření jednotlivých oblastí průřezově spektrem požadavků povinností a standardů kvality poskytování sociálních služeb a v dalším případě též stanoven tak, aby bylo možno efektivně prošetřit situace popisované v podnětu nebo stížnosti, na základě, které je inspekce realizována. V roce 2025 bylo provedeno **116 základních inspekci** ve stanoveném rozsahu poskytování sociálních služeb. Z uvedeného počtu se ve **59** případech jednalo o **inspekce na základě podnětu nebo stížnosti**. Nejvíce inspekci na základě podnětu bylo provedeno v pobytových službách sociální péče **Domovy se zvláštním režimem** (17) a **Domovy pro seniory** (16) viz graf Provedené inspekce na základě podnětu dle druhu sociální služby.

Ministerstvo je oprávněno ukládat poskytovateli opatření k odstranění nedostatků zjištěných při inspekci (dále jen „opatření“). Poskytovatel je povinen splnit uložená opatření ve lhůtě stanovené ministerstvem a podat písemnou zprávu o jejich plnění, pokud si ji ministerstvo vyžádá. Po podání písemné zprávy o plnění uložených opatření lze provést následnou inspekci. V roce 2025 bylo provedeno **6 následných inspekci**, viz graf Provedené inspekce dle typu inspekci.

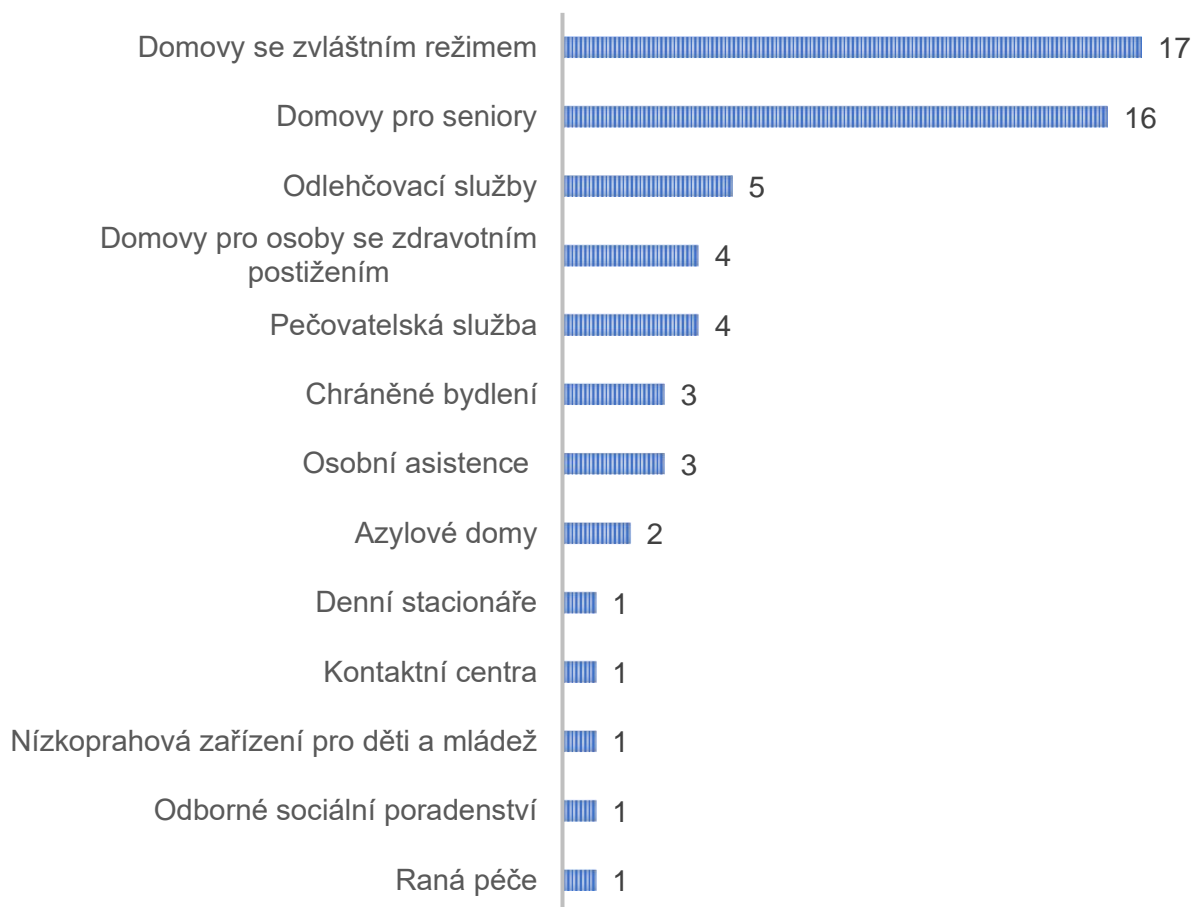
Inspekce v roce 2025 byly zahajovány neohlášeně i s ohlášením, kdy inspekce byly standardně zahajovány postupem podle § 5 odst. 2 písm. b) zákona č. 255/2012 Sb., o kontrole, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o kontrole“), tj. s předchozím oznámením kontrolované osobě (poskytovateli). Důvodem bylo umožnit kontrolované

PROVEDENÉ INSPEKCE DLE DRUHU SOCIÁLNÍ SLUŽBY

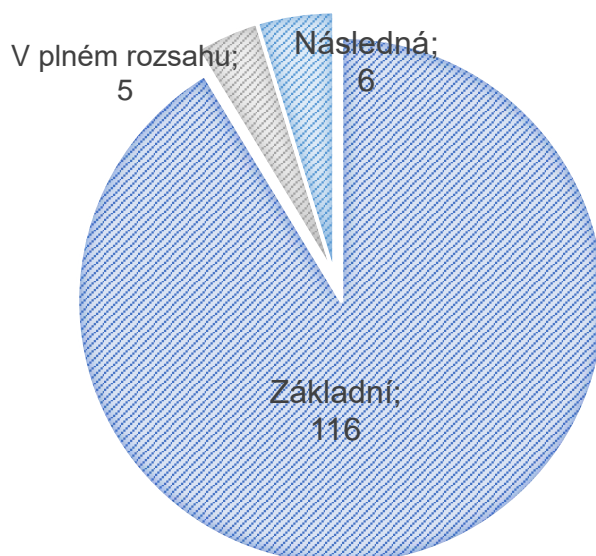


osobě nezbytnou přípravu na inspekci zejména po stránce organizační a nezasahovat nadměrně do jejích práv ve smyslu § 9 písm. b) zákona o kontrole. V případě, že by tento postup mohl ohrozit účel provádění inspekce, zejména existovalo riziko možné manipulace s jejím předmětem kontrolovanou osobou a tím ztížení zjištění skutečného stavu věci, nebo jeho zkreslení, byly inspekce zahájeny postupem podle § 5 odst. 2 písm. a) zákona o kontrole, tj. předložením pověření k provedení inspekce kontrolované osobě při zahájení inspekce v místě, tj. bez předchozího oznámení kontrolované osobě.

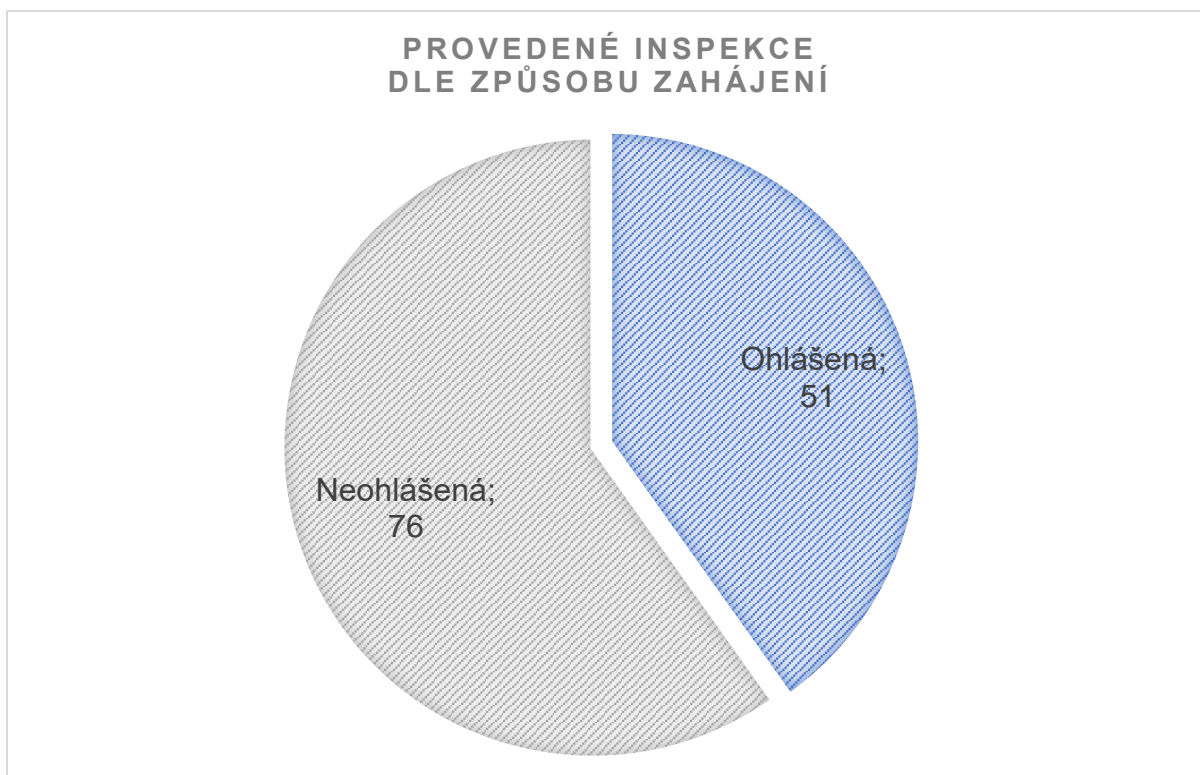
PROVEDENÉ INSPEKCE NA ZÁKLADĚ PODNĚTU DLE DRUHU SOCIÁLNÍ SLUŽBY



PROVEDENÉ INSPEKCE DLE TYPU INSPEKCE



V roce 2025 bylo provedeno z celkového počtu 127 inspekcí **51 ohlášených inspekci** a **76 neohlášených inspekci** viz graf Provedené inspekce dle způsobu zahájení.



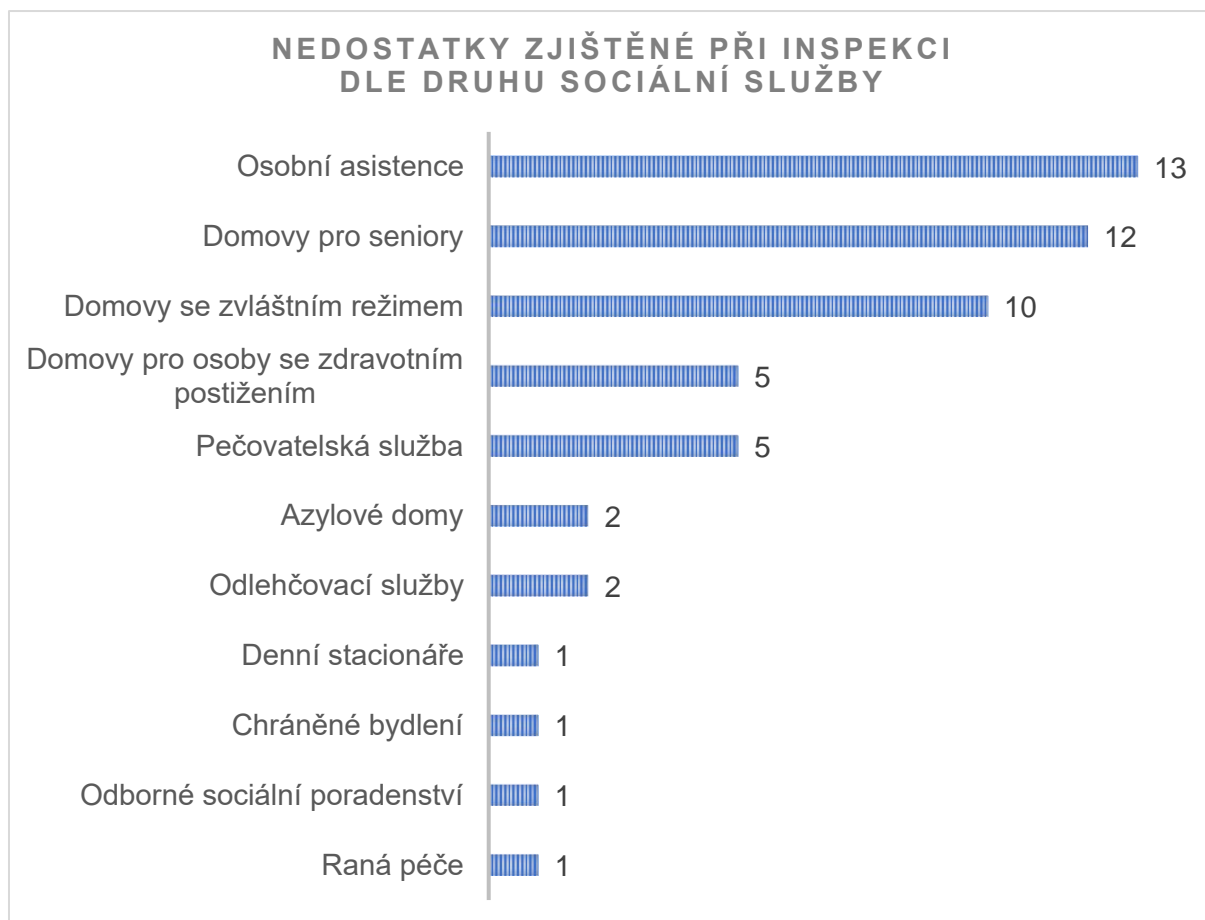
Předmětem inspekce u poskytovatelů je

- a) plnění povinností poskytovatelů stanovených v § 88 a 89 zákona o sociálních službách, včetně posouzení, zda smlouva o poskytnutí sociální služby obsahuje náležitosti smlouvy podle § 91 odst. 2 zákona o sociálních službách, a zda je výše úhrady sjednána v rámci výše úhrady stanovené v § 73 až 77 zákona o sociálních službách; a plnění povinnosti vést evidenci podle § 91c zákona o sociálních službách;
- b) kvalita poskytovaných sociálních služeb.

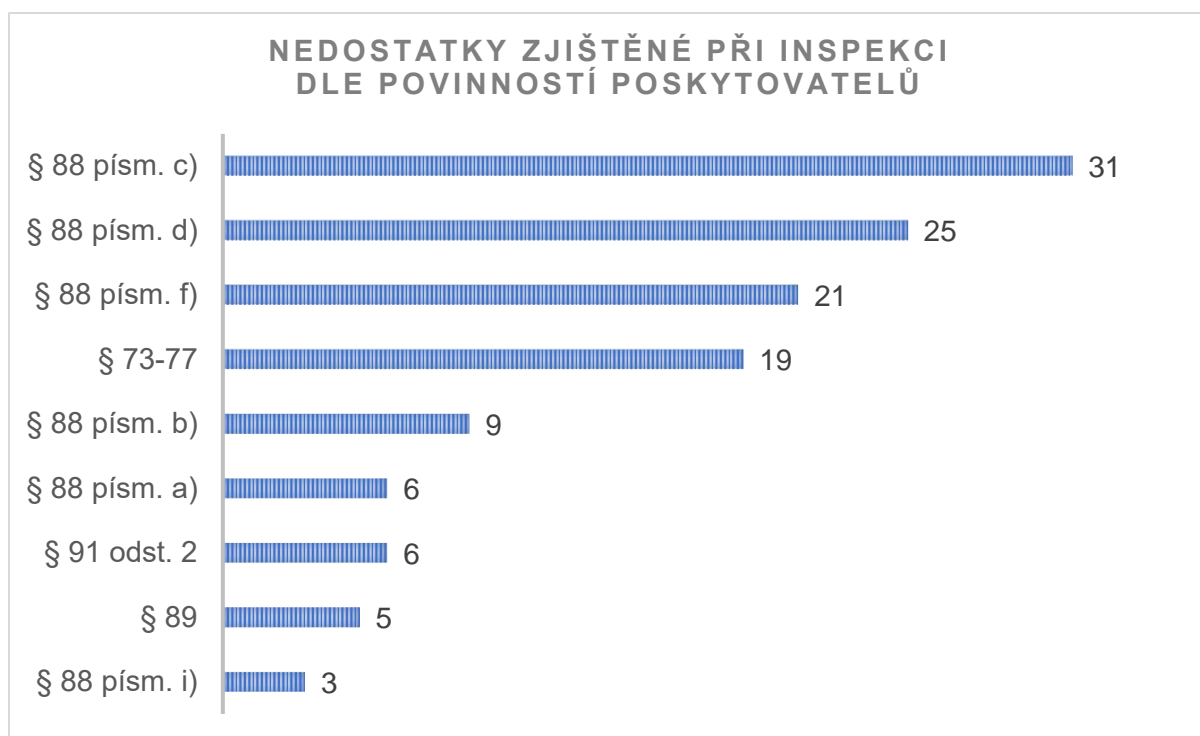
2.1.1. Plnění povinností poskytovatelů sociálních služeb

V roce 2025 bylo při **53 inspekci** zjištěno **alespoň jedno porušení povinností** poskytovatele. Nejčastěji bylo porušení povinností zjištěno v pobytových službách sociální péče **Osobní asistence** (13), **Domovy pro seniory** (12) a **Domovy se**

zvláštním režimem (10) viz graf Nedostatky zjištěné při inspekci dle druhu sociální služby.



Nejčastějšími nedostatky zjištěnými při inspekci bylo v roce 2025 neplnění povinností poskytovatelů dle **§ 88 písm. c)** zákona o sociálních službách, tj. vytvářet při poskytování sociálních služeb takové podmínky, které umožní osobám, kterým poskytují sociální služby, naplňovat jejich lidská i občanská práva, a které zamezí střetům zájmů těchto osob se zájmy poskytovatele; neplnění povinností dle **§ 88 písm. d)** zákona o sociálních službách, tj. zpracování vnitřních pravidel zajištění poskytované sociální služby včetně stanovení pravidel pro uplatnění oprávněných zájmů; neplnění povinností dle **§ 88 písm. f)** zákona o sociálních službách, tj. individuální plánování a poskytování sociálních služeb a neplnění povinností dle **§ 73–77** zákona o sociálních službách týkající se úhrady nákladů za sociální služby viz graf Nedostatky zjištěné při inspekci dle povinností poskytovatelů.



2.1.2. Plnění standardů kvality sociálních služeb

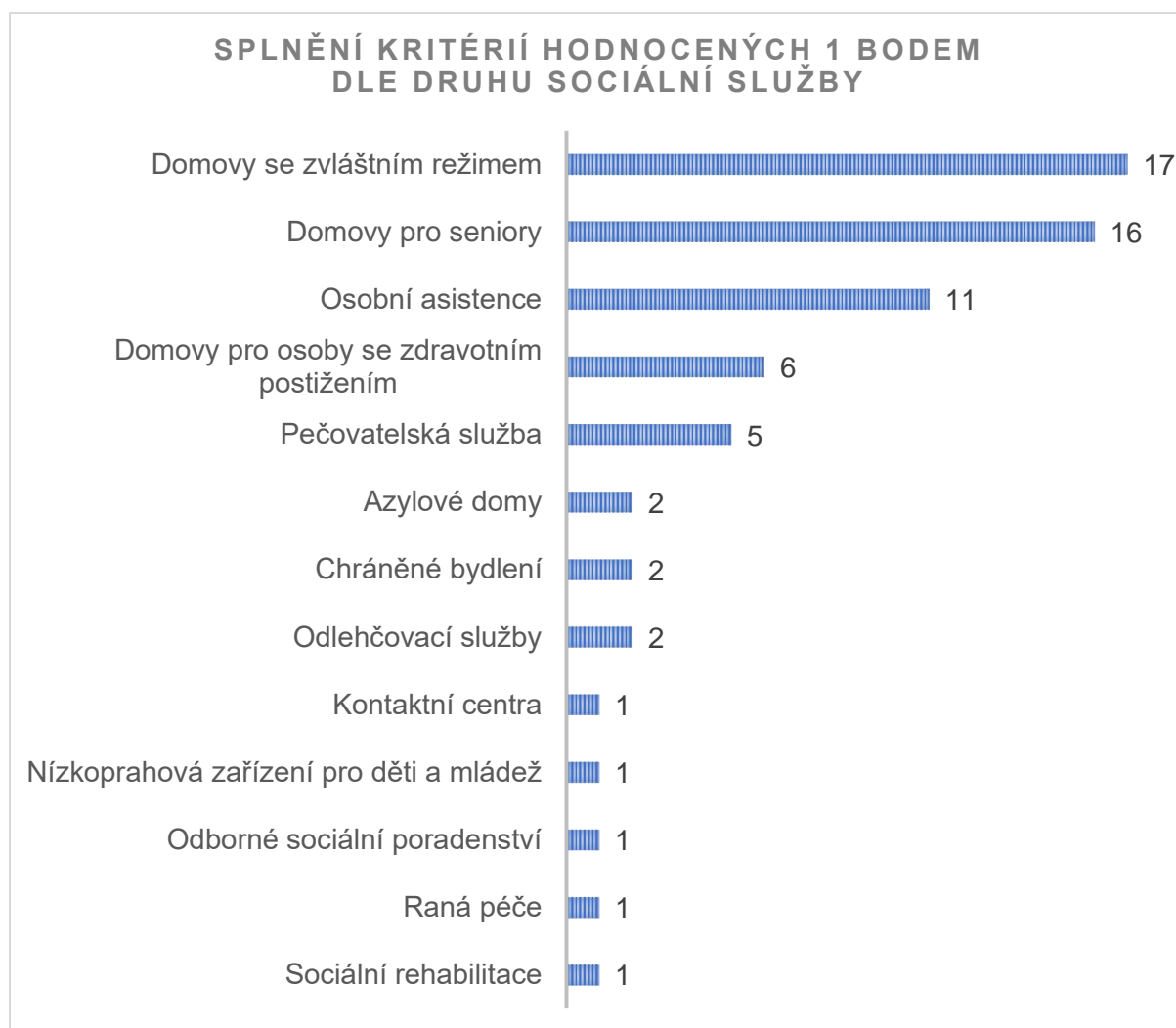
Kvalita sociálních služeb se při výkonu inspekce ověřuje pomocí standardů kvality sociálních služeb (dále jen „standard kvality“). Standardy kvality jsou souborem kritérií, jejichž prostřednictvím je definována úroveň kvality poskytování sociálních služeb v oblasti personálního a provozního zabezpečení sociálních služeb a v oblasti vztahů mezi poskytovatelem a osobami, kterým je sociální služba poskytována.

Plnění standardů kvality sociálních služeb se hodnotí podle stupně splnění jednotlivých kritérií systémem bodového hodnocení, přičemž se za každé kritérium započtou

- a) 3 body, jestliže kritérium je splněno výborně
- b) 2 body, jestliže kritérium je splněno dobře,
- c) 1 bod, jestliže kritérium je splněno částečně,
- d) 0 bodů, jestliže kritérium není splněno.

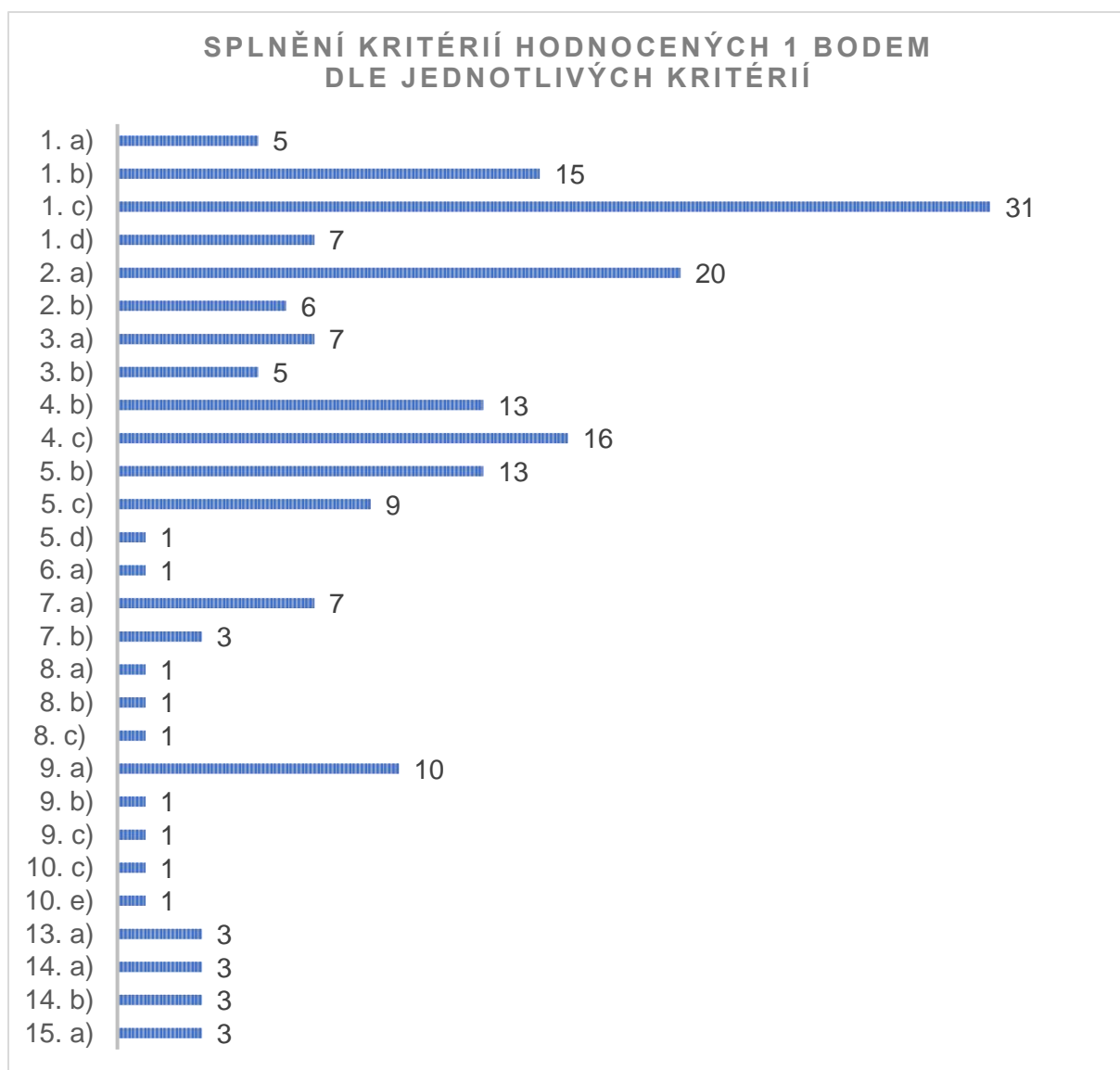
Z celkového počtu 121 provedených inspekcí bylo při **66 inspekcích** splnění kritérií hodnoceno **1 bodem** – tj. částečně naplňuje. Nejčastěji bylo plnění kritérií s hodnocením 1 bod zjištěno ve službách sociální péče **Domovy se zvláštním**

režimem (17), Domovy pro seniory (16) a Osobní asistence (11) viz graf Splnění kritérií hodnocených 1 bodem dle druhu sociální služby.



Nejčastěji bylo v roce 2025 hodnoceno 1 bodem plnění **standardu kvality 1. c)**, tj. poskytovatel má písemně zpracovány pracovní postupy zaručující řádný průběh poskytování sociální služby a podle nich postupuje a plnění **standardu kvality 2. a)**, tj., poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro předcházení situacím, v nichž by v souvislosti s poskytováním sociální služby mohlo dojít k porušení základních lidských práv a svobod osob, a pro postup, pokud k porušení těchto práv osob dojde; podle těchto pravidel poskytovatel viz graf Splnění kritérií hodnocených 1 bodem dle jednotlivých kritérií.

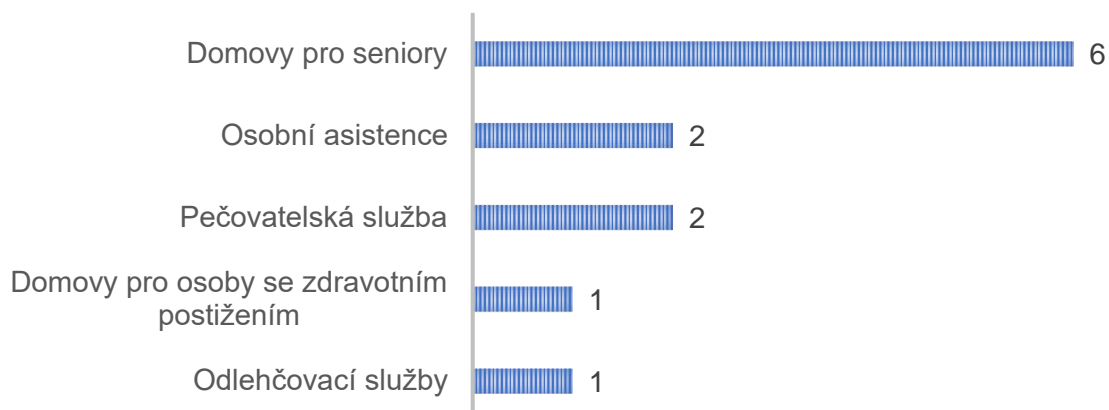
Z celkového počtu 121 provedených inspekcí bylo při **12 inspekcích** splnění kritérií hodnoceno **0 body** – tj. nenaplněje. Nejčastěji bylo plnění kritérií s hodnocením 0 bodů zjištěno v pobytové službě sociální péče **Domovy pro seniory (6)** viz graf Splnění



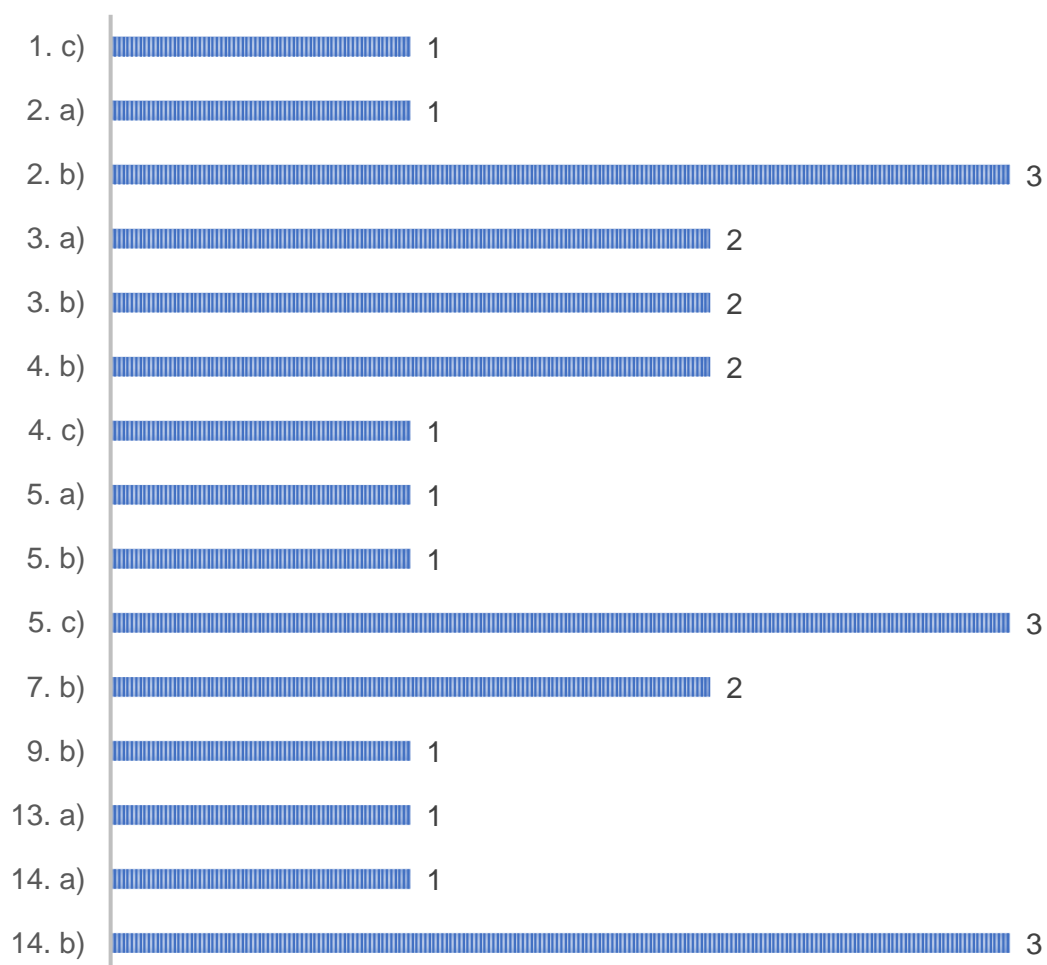
kritérií hodnocených 0 body dle druhu sociální služby.

Nejčastěji bylo v roce 2025 hodnoceno 0 body plnění **standardu kvality 2. b)**, tj. poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla, ve kterých vymezuje situace, kdy by mohlo dojít ke střetu jeho zájmů se zájmy osob, kterým poskytuje sociální službu, včetně pravidel pro řešení těchto situací; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje; **standardu kvality 5. c)**, tj. poskytovatel společně s osobou průběžně hodnotí, zda jsou naplňovány její osobní cíle a **standardu kvality 14. b)**, tj. poskytovatel prokazatelně seznámí zaměstnance a osoby, kterým poskytuje sociální službu, s postupem při nouzových a havarijních situacích a vytváří podmínky, aby zaměstnanci a osoby byli schopni stanovené postupy použít viz graf Splnění kritérií hodnocených 0 body dle jednotlivých kritérií.

SPLNĚNÍ KRITÉRIÍ HODNOCENÝCH 0 BODY DLE DRUHU SOCIÁLNÍ SLUŽBY



SPLNĚNÍ KRITÉRIÍ HODNOCENÝCH 0 BODY DLE JEDNOTLIVÝCH KRITÉRIÍ

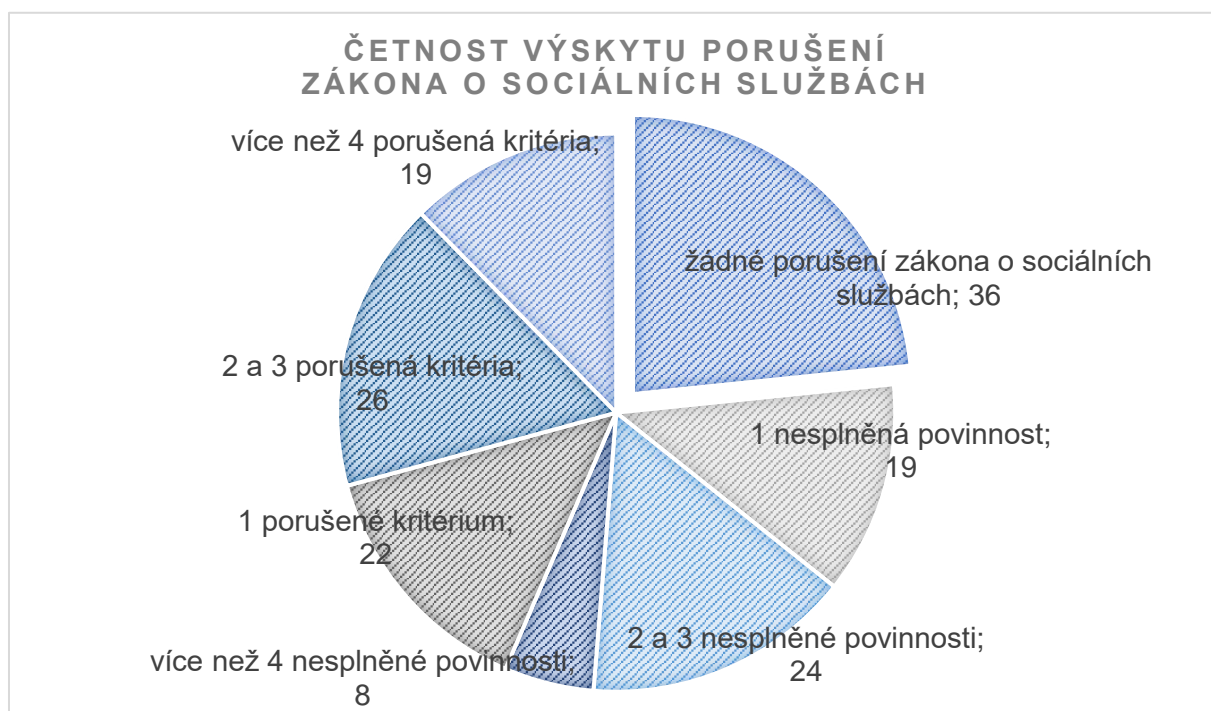


2.2. Opatření k odstranění nedostatků zjištěných při inspekci

Ministerstvo je oprávněno ukládat poskytovateli opatření. Uložené opatření je součástí kontrolního zjištění.

Z celkového počtu 121 provedených inspekcí:

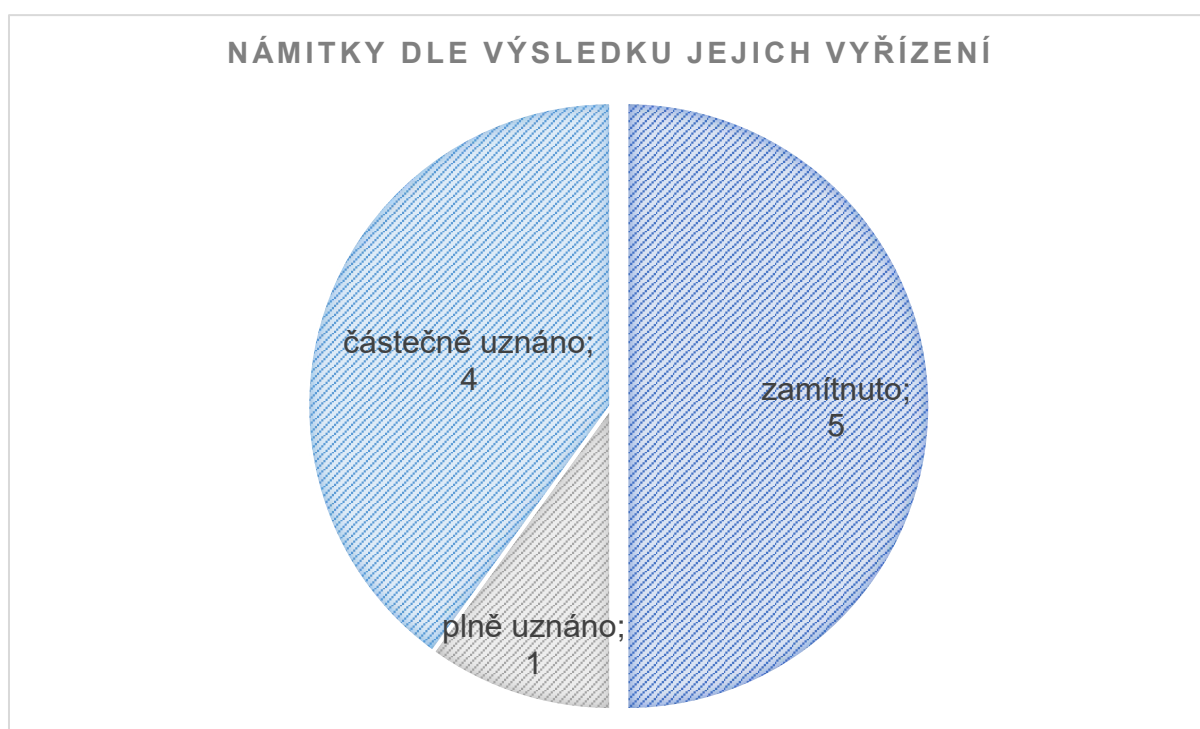
- při **34 inspekcích** nebylo uloženo **žádné opatření**, tj. nebyla porušena povinnost poskytovatele a byla naplněna ustanovení kritérií standardů kvality poskytování sociálních služeb;
- při **20 inspekcích** bylo uloženo **1 opatření**, kdy nebyla porušena povinnost poskytovatele, tj. pouze 1 z kontrolovaných kritérií standardů kvality poskytování sociálních služeb nebylo naplněno;
- při **14 inspekcích** byla uložena **2–3 opatření**, kdy nebyla porušena povinnost poskytovatele, tj. 2–3 z kontrolovaných kritérií standardů kvality poskytování sociálních služeb nebyla naplněna;
- při **3 inspekcích** bylo uloženo **1 opatření**, kdy byla porušena povinnost poskytovatele, a to pouze 1 povinnost poskytovatele a současně byla naplněna všechna ustanovení kritérií standardů kvality poskytování sociálních služeb viz graf Četnost výskytu porušení zákona o sociálních službách.



2.3. Námitky

Poskytovatel může proti kontrolním zjištěním uvedeným v protokolu o inspekci (dále jen „protokol“) podat písemné odůvodněné námitky, a to ve lhůtě do 15 dnů (nebyla-li stanovena delší lhůta) ode dne doručení protokolu. V roce 2025 byly v **10 případech** podány **námitky proti kontrolním zjištěním** uvedeným v protokolu (dále jen „námitka“).

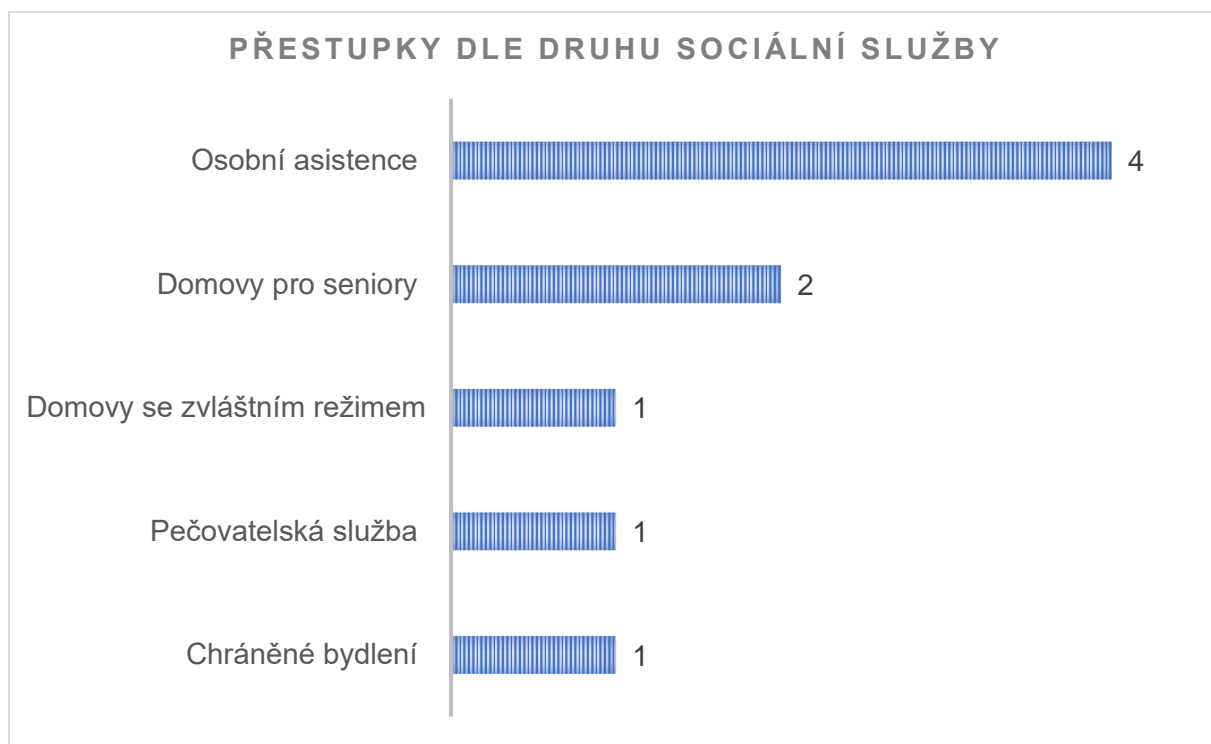
Nevyhoví-li námitkám vedoucí kontrolní skupiny nebo kontrolující, vyřídí je nadřízená osoba kontrolujícího, tj. ředitelka odboru tak, že jim vyhoví, částečně vyhoví, nebo je zamítne. V roce 2025 bylo námitkám **plně vyhověno 1x, částečně vyhověno 4x**, k úplnému **zamítnutí** námitek došlo **v 5 případech** viz graf Námitky dle výsledku jejich vyřízení.



2.4. Přestupky

Právnícká osoba nebo podnikající fyzická osoba se jako poskytovatel sociálních služeb může dopustit přestupku. V roce 2025 bylo zjištěno celkem **9 situací na jejichž základě bylo zahájeno správní řízení o přestupku** s poskytovateli, a to v sociálních službách **Osobní asistence (4), Domovy pro seniory (2), Domovy se zvláštním**

režimem (1), Pečovatelská služba (1) a Chráněné bydlení (1) viz graf Přestupky dle druhu sociální služby.



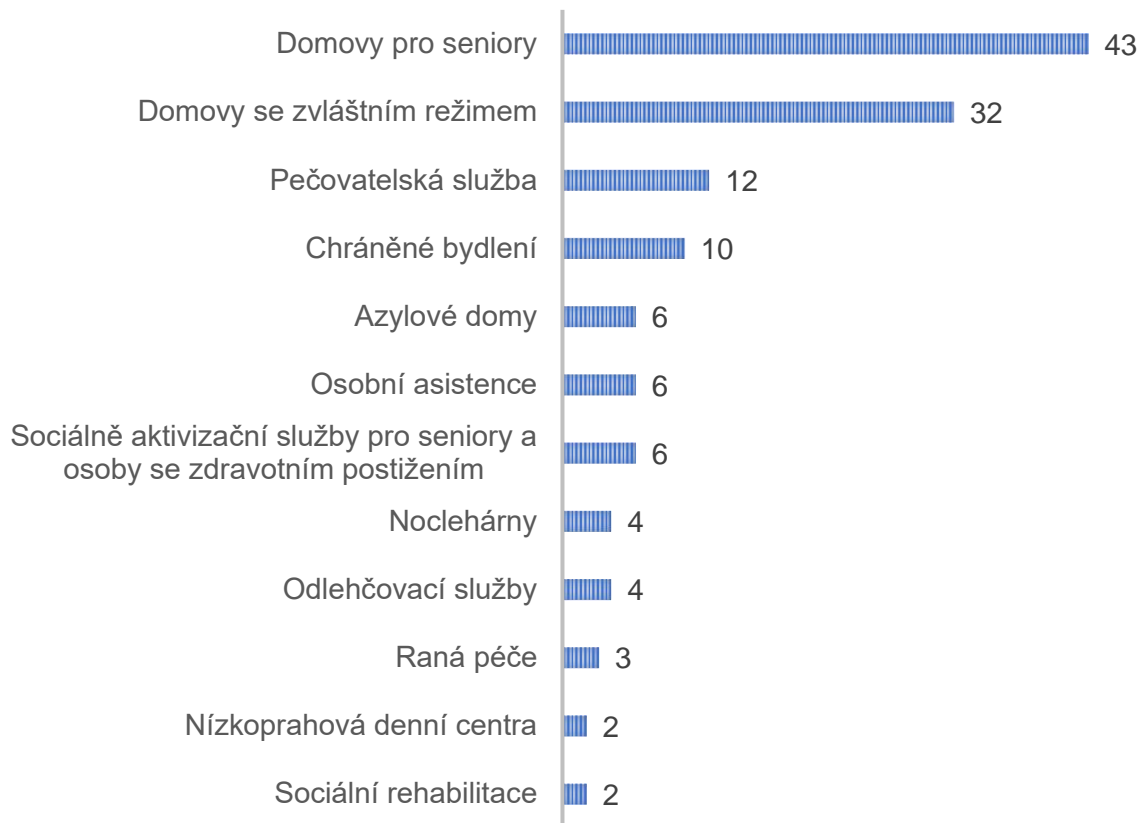
Proti rozhodnutí, které vydal ústřední správní úřad lze podat rozklad (tj. odvolání). V roce 2025 byly podáno **5 rozkladů**.

2.5. Vyřizování podnětů a stížností

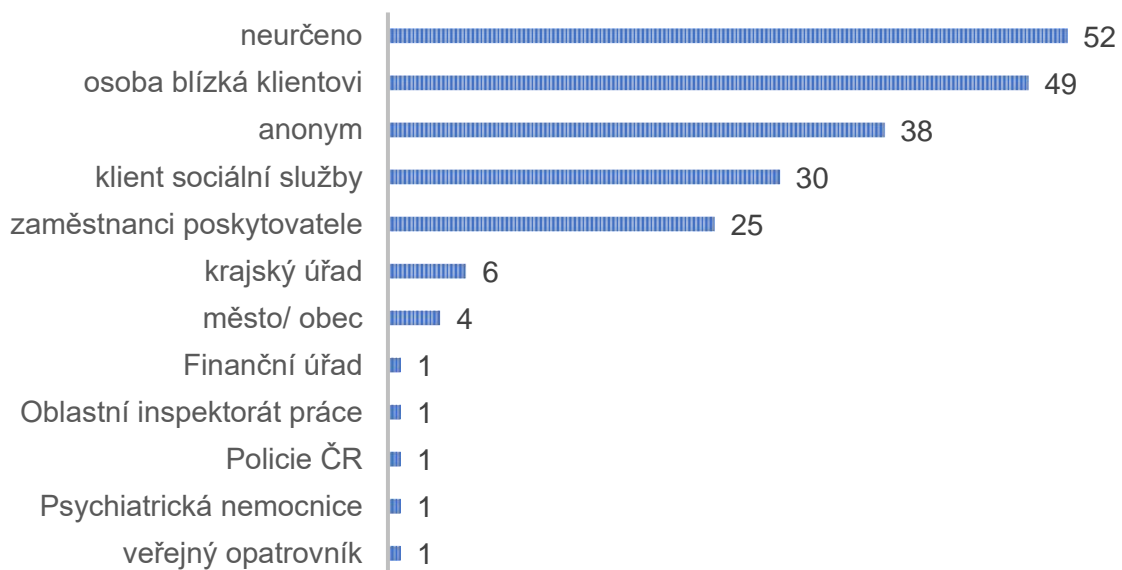
V roce 2025 oddělení metodiky inspekcí přijalo celkem **212 podání**, z toho bylo **142 vyhodnoceno jako podněty a stížnosti na sociální služby**. Nejvíce podnětů a stížností bylo podáno na poskytovatele pobytových služeb sociální péče **Domovy pro seniory (43)** a **Domovy se zvláštním režimem (32)** viz graf Podané podněty a stížnosti dle druhu sociální služby.

Nejčastějšími podatelci podnětů a stížností byli **osoby klientům blízké (49)**, **klienti sociálních služeb (30)** a **zaměstnanci poskytovatelů ((25)**. Z celkového počtu 142 podnětů a stížností bylo **38 anonymních** a u 52 podnětů a stížností nebylo možné postavení podatele určit viz graf Podané podněty a stížnosti dle podatele.

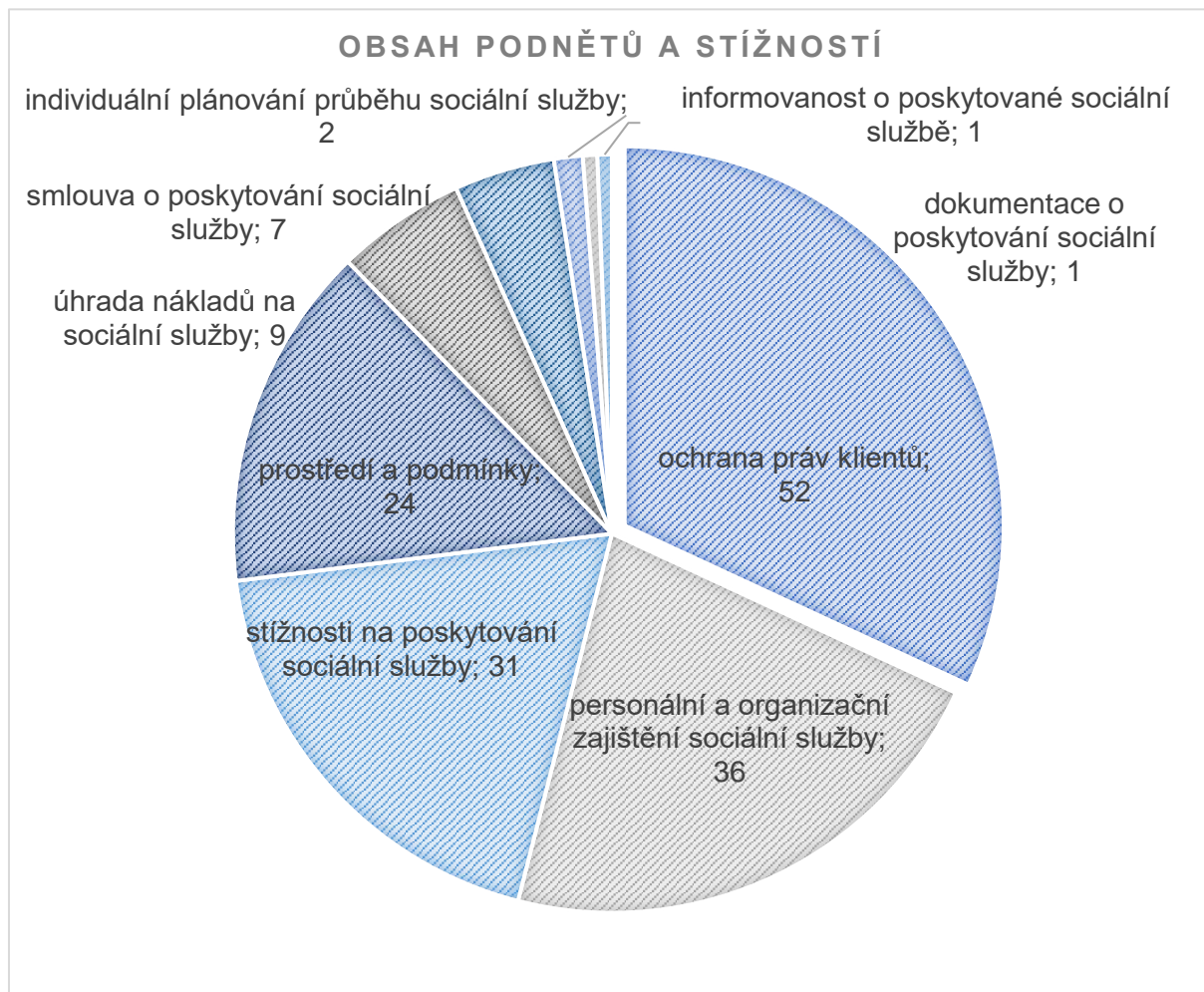
PODANÉ PODNĚTY A STÍŽNOSTI DLE DRUHU SOCIÁLNÍ SLUŽBY



PODANÉ PODNĚTY A STÍŽNOSTI DLE PODATELE



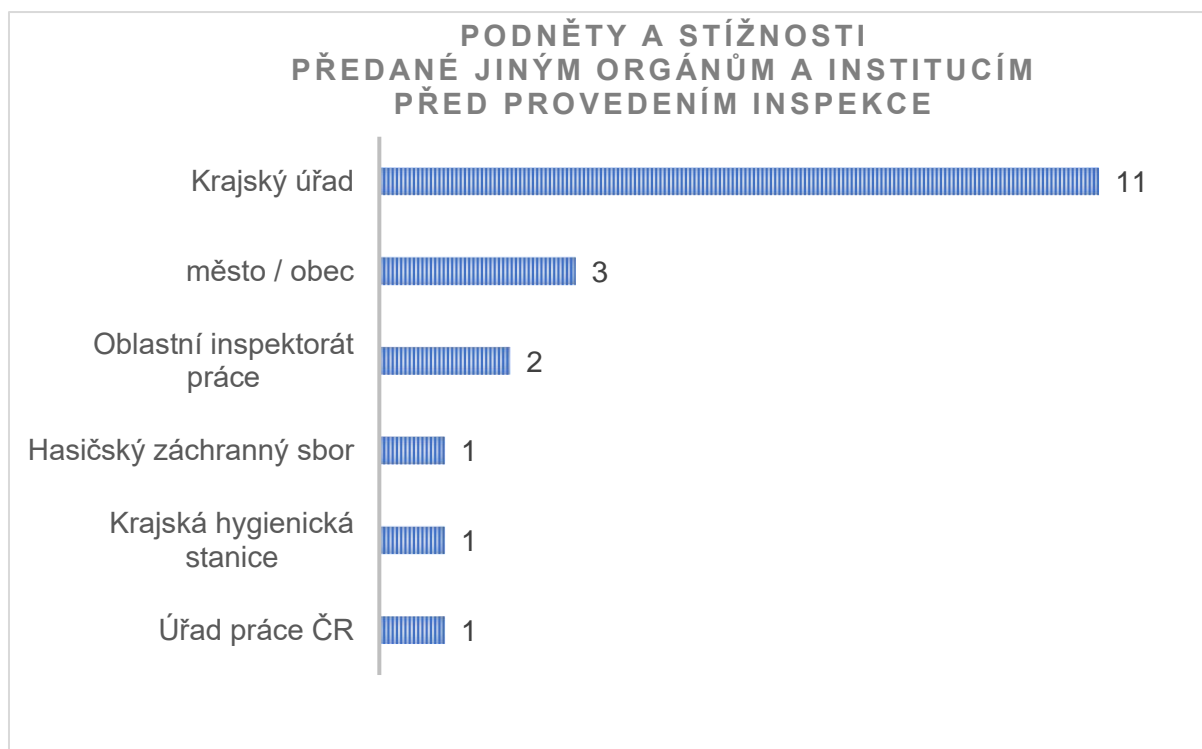
Obsahem podnětů a stížností byly nejčastěji oblasti **ochrany práv klientů (52)**, **personálního a organizačního zajištění sociální služby (36)** a **prostředí a podmínek (24)** viz graf Obsah podnětů a stížností.



Z celkového počtu 142 podnětů a stížností byly oddělením metodiky inspekcí u **5 podnětů a stížností** provedeny **úkony předcházející kontrole** dle § 3 kontrolního řádu a **75 podnětů a stížností** bylo na základě analýzy jejich obsahu **předáno oddělením inspekcí sociálních služeb** k zařazení do plánu inspekcí jako neplánované inspekce z důvodu možného porušení zákona o sociálních službách.

2.5.1. Podání postoupená jiným orgánům a institucím

V roce 2025 bylo oddělením metodiky inspekcí **předáno jiným orgánům a institucím 19 podnětů a stížností**. Nejčastěji byla podání předávána **krajským úřadům** (11) viz graf Podněty a stížnosti předané jiným orgánům a institucím před provedením inspekce.



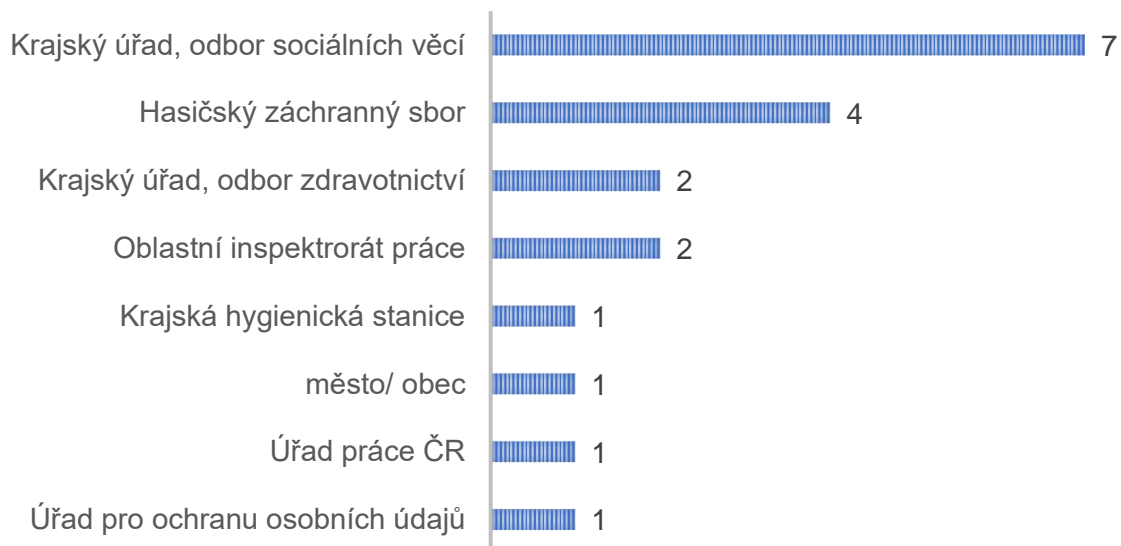
Předané podněty a stížnosti se nejčastěji týkaly oblastí **zajištění zdravotní péče** (4) **a pracovně právních vztahů** (2) viz graf Obsah podnětů a stížností předaných jiným orgánům a institucím.

Na základě provedených inspekcí bylo následně předáno **19 zjištění** týkajících se nedostatků, které nespádají do předmětu inspekce a ani do působnosti ministerstva, k vyřízení jinému orgánu nebo instituci. Nejčastěji byla zjištění předávána **krajským úřadům** (celkem 9) viz graf Podněty a zjištění předané jiným orgánům a institucím na základě provedené inspekce.

OBSAH PODNĚTŮ A STÍŽNOSTÍ PŘEDANÝCH JINÝM ORGÁNŮM A INSTITUCÍM



PODNĚTY A ZJIŠTĚNÍ PŘEDANÉ JINÝM ORGÁNŮM A INSTITUCÍM NA ZÁKLADĚ PROVEDENÉ INSPEKCE



2.6. Prověřování vyřízení stížností

Novela zákona o sociálních službách, která nabyla účinnosti dne 1. března 2025, nově upravuje podávání a prověřování vyřizování stížností poskytovateli sociálních služeb. Klienti a další osoby uvedené v § 99a odst. 1 zákona o sociálních službách mají právo stěžovat si na poskytované sociální služby a poskytovatel má povinnost je informovat o tom, jak jejich stížnosti vyřídil. Nesouhlasí-li stěžovatel s vyřízením stížnosti nebo nebyla-li stížnost v zákonem stanovené lhůtě vyřízena, může požádat ministerstvo o prověření vyřízení stížnosti z hlediska opodstatněnosti, zákonnosti a procesního postupu.

V roce 2025 oddělení metodiky inspekcí přijalo celkem **17 žádostí o prověření vyřízení stížností**.

Vypracovalo oddělení výkonu a metodiky akreditací, vzdělávání a inspekcí sociálních služeb, sociální práce a SPOD

V Praze dne 27. 2. 2026