Spolufinancováno Evropskou unií

Ministerstvo práce a sociálních věcí

Nový systém stížností v zákoně o sociálních službách

Autor : Bc. Jiří Nový

4.11. 2025 v Praze

Nástroje efektivity sociálních služeb

Financováno z projektu Zvýšení efektivity systému sociálních služeb reg. číslo: CZ.03.02.02/00/22_004/0004236

Předcházející stav

- Možnost podat stížnost poskytovateli sociálních služeb nebo podání/ podnět věcně/ místně příslušnému orgánu veřejné moci.
- Nebyla možnost přezkumu vyřízení stížnosti (pouze neformální, v různé míře a úrovni vyřizovaná).
- Pro orgány veřejné moci byla stížnost na poskytovatele především podáním, dotazem či podnětem k provedení kontroly (podle závažnosti obsahu).

Financováno z projektu Zvýšení efektivity systému sociálních služeb
reg. číslo: CZ.03.02.02/00/22_004/0004236

Předcházející stav

- Z formálního hlediska nebylo možné stížnost přímo prošetřovat, resp. velmi záleželo na jejím charakteru (při výkonu kontroly je orgán vázán na její předmět podle právních předpisů).
- Na prošetření/ vyřízení stížnosti nebyl ze strany stěžovatele právní nárok, obdobně není ani
- na provedení kontroly (vliv má především závažnost a věrohodnost).
- Výsledky prověřování stížnosti z hlediska možného přínosu pro stěžovatele a přínosů či možných následků pro poskytovatele byly zcela nestabilní.

Financováno z projektu Zvýšení efektivity systému sociálních služeb
reg. číslo: CZ.03.02.02/00/22_004/0004236

Smysl/důvod zavedení nového stížnostního mechanismu, pojem „stížnost“ – jak jej vnímat, rizika, vhodná řešení

- Zavedení procesně ukotveného systému přijímání, vyřizování a prověřování stížností na poskytování sociálních služeb.
- Nový/ další nástroj možné ochrany práv klientů včetně preventivní funkce.
- Stížnosti, především ty obsahově závažnější = pravděpodobný konflikt, je podstatně vhodnější se jim snažit předcházet, a pokud to nelze, hledat smírné cesty řešení.

Financováno z projektu Zvýšení efektivity systému sociálních služeb
reg. číslo: CZ.03.02.02/00/22_004/0004236

Popis nového stížnostního mechanismu

(platná právní úprava)

- § 99a a 99b zákona č. 108/2006 Sb., zákona o sociálních službách, s účinností od 1. března 2025 + § 88 písm. e) zákona o sociálních službách, standard kvality sociálních služeb č. 7.
- Upraven proces podání stížnosti poskytovateli, okruh oprávněných osob, lhůty pro vyřízení a proces prověření vyřízení stížnosti ministerstvem.
- Zavedeny související skutkové podstaty přestupků a oprávnění ministerstva k uložení povinnosti odstranit nevyhovující stav, je-li při prověřování stížnosti zjištěn.

Financováno z projektu Zvýšení efektivity systému sociálních služeb
reg. číslo: CZ.03.02.02/00/22_004/0004236

Přínosy nového stížnostního mechanismu, odlišnosti od předchozího stavu

- Definování konkrétních pravidel procesu vyřizování stížností v oblasti poskytování sociálních služeb.
- Vznik individuálního právního nároku na podání, vyřízení a prověření vyřízení stížnosti pro stěžovatele.
- Vznik oprávnění a procesního postupu ministerstva k prověření vyřízení konkrétní stížností.

Financováno z projektu Zvýšení efektivity systému sociálních služeb
reg. číslo: CZ.03.02.02/00/22_004/0004236

Praktické postřehy

- Agendu stížností je vhodné nepodceňovat, nejedná se zdaleka jen o „vyjádření názoru“, který přispěje všem zúčastněným stranám ke zlepšení kvality služby/ péče.
- Ve vážnějších situacích mají stížnosti či události, které jsou důvodem k jejich podání svá rizika, např. vznik škody na zdraví, životě, majetku, dobré pověsti.
- Je vhodné dát si na prověřování a vyřizování stížností „záležet“, se stěžovatelem zdvořile (myšleno např. bez ironie) a věcně komunikovat (s ohledem na okolnosti).

Financováno z projektu Zvýšení efektivity systému sociálních služeb
reg. číslo: CZ.03.02.02/00/22_004/0004236

- Pokud je podání stížnosti šikanózní/ obtěžující lze mu čelit, není povinností vyřizovat zjevně nepodstatnou, neoprávněnou nebo opakovanou stížnost „pořád dokola“, je však třeba tento stav „přiznat“, dokumentovat a odůvodnit.
- Poskytovatel musí své závěry při vyřizování stížnosti zvážit a přiměřeně odůvodnit, jinak se může stát, že např. při prověřování vyřízení bude „propadající“ i jen z toho důvodu, že se bude muset stížností opakovaně zabývat.
- Je důležité vést dostatečné záznamy o průběhu poskytování služby, individuální plány poskytování sociální služby, zahrnovat do plánů péče rizika v životě konkrétních klientů – podklady k argumentaci.
- Poskytovatel musí svůj postup umět odůvodnit a dokladovat, nalézá se v pozici podobné veřejnoprávnímu subjektu.

Financováno z projektu Zvýšení efektivity systému sociálních služeb
reg. číslo: CZ.03.02.02/00/22_004/0004236

- Při vyřizování stížností se snažit nalézt smírné řešení, sporná řešení stížností stojí čas a energii zaměstnanců, snížení komfortu klienta, možné zhoršení mezilidských vztahů. Jsou však situace, kdy smírné řešení nalézt nelze nebo je jedna ze stran odmítá přijmout.
- Často jsou důvodem k podání stížnosti nepřiměřená očekávaní.
- Je vhodné přijaté stížnosti vyřizovat, nikoliv hledat formální důvody proč je vyřizovat nemusím, hlavně ve sporných/hraničních situacích. „Věčné rozpory“ se pak případně řeší „u soudu“.
- Je vhodné se zvážit procesy případné ochrany stěžovatelů v rámci poskytování služby.

Financováno z projektu Zvýšení efektivity systému sociálních služeb
reg. číslo: CZ.03.02.02/00/22_004/0004236

- Je upřednostňován princip „subsidiarity“, tj. stížnost by nejdříve měla být řešena s poskytovatelem (výjimky samozřejmě existují) možnost obrátit se s podáním např. přímo na ministerstvo stále existuje/ není dotčena.
- Je dobré být připraven/ „mít realistická očekávání“, stížnosti se poměrně často týkají situací, u kterých pokud nebyl „arbitr“ přítomen, není vždy možné definovat spravedlivý závěr („slovo proti slovu“). Výsledek může u zúčastněných stran způsobit rozčarování, zejména v případě uplatnění procesu prověřování ministerstvem může mít i různé právní následky.

Financováno z projektu Zvýšení efektivity systému sociálních služeb
reg. číslo: CZ.03.02.02/00/22_004/0004236