

PRAVIDLA PO PODÁNÍ STÍŽNOSTI V SOCIÁLNÍ SLUŽBĚ

Centrum Motýlek Luby z.ú.

Každou stížnost budeme vnímat jako podnět ke zvyšování kvality našich služeb

1. Postup podání stížnosti

Stížnost na průběh služby, úroveň a kvalitu služby – jakémukoliv pracovníkovi sociální služby, vedoucímu služby, ředitelce

Stížnost na konkrétního pracovníka – vedoucímu služby

Stížnost na vedoucího služby – ředitelce organizace

Stížnost na ředitelku – správní radě

Stížnost můžete podat: písemně, ústně, telefonicky, elektronicky.

- Stížnost může podat oprávněná osoba – dále jen stěžovatel (uživatel, opatrovník, blízká osoba, zaměstnanec, jiná organizace apod.).
- Stížnost se podává přímo poskytovateli služby, pouze pokud nedoručí k uspokojivému vyšetření stížností, postupujete stížnost dále – uvedeno v bodě č.7
- Lhůta pro podání: **do 1 roku od vzniku skutečnosti.**
- Poskytovatel musí zajistit, že podání stížnosti **nezpůsobilo újmu** stěžovateli ani uživateli.

Kontakty:

adresa poskytovatele služby: Centrum Motýlek Luby z.ú., Příčná 55, Luby 351 37

vedoucí služby: Bc. Sabina Winterová, DiS.

winterova@centrummotylek.cz

tel. 605 829 633

ředitelka: Bc. Lucie Bartakovicsová, MBA

reditelka@centrummotylek.cz,

tel. 732 860 725

předseda SR: Eva Drsková - tel.: 607 900 397

členové SR: Lenka Duršpeková - tel.: 773 625 830

Jozef Turza - tel.: 774 311 282

2. Evidence stížnosti

- Každá stížnost musí být:
 - evidována – datum přijetí, kdo podal stížnost, předmět stížností, kdo vyřizuje, řešení stížnosti, datum vyrozumění stěžovatele, vyrozumění musí být vždy písemnou formou
 - samotný zápis stížností je veden na zvláštním formuláři s evidenčním číslem.

3. Prošetření stížnosti

- Poskytovatel je povinen stížnost **objektivně a nestranně prošetřit**.
- Musí:
 - zjistit relevantní skutečnosti stížnosti a to osobně, telefonicky, písemně nebo elektronicky,
 - vyžádat si podklady stejně jak je výše uvedeno,
 - umožnit vyjádření všem dotčeným osobám.

4. Lhůta pro vyřízení

- Základní lhůta: **30 dnů od doručení**.
- Lze prodloužit o dalších **30 dnů**, pokud je to odůvodněné – například složitostí případu, nemocí zúčastněných osob apod.
- O prodloužení musí být stěžovatel **informován včetně důvodu**.

5. Výsledek šetření stížnosti

- Poskytovatel musí:
 - písemně informovat stěžovatele o výsledku šetření stížností,
 - uvést způsob řešení stížností (např. náprava, zamítnutí, opatření).
- Stěžovateli musí být umožněno:
 - nahlížet do dokumentace týkající se řešení stížnosti a pořizovat z nich kopie, fotografie a výpisy.

6. Přijetí nápravných opatření

- Pokud je stížnost oprávněná:
 - poskytovatel přijme konkrétní opatření,
 - zabrání opakování pochybení,
 - může upravit vnitřní postupy.

7. Možnost odvolání / další postup

Pokud nebudete spokojeni s vyřízením své stížnosti, můžete požádat o přezkoumání:

Odbor sociálních služeb a inspekce sociálních služeb Na Poříčním právu 376/1, 128 01 Praha 2
www.mpsv.cz, (+420) 221 921 111, posta@mpsv.cz.

Prověření trvá 60–90 dnů, podle složitosti případu, výsledkem je vyrozumění všech stran a případně uložení nápravy.

8. Ochrana práv stěžovatele

- Podání stížnosti:
 - nesmí vést ke zhoršení kvality služby,
 - nesmí být důvodem k diskriminaci uživatele, či stěžovatele.

9. Povinnost informovanosti

- Poskytovatel musí:
 - mít pravidla pro stížnosti veřejně dostupná,
 - informovat o pravidlech srozumitelně s ohledem na potřeby osoby, která se na ně dotazuje.

Vypracováno dne: 4. 5. 2026

Vypracovala: Jaromíra Fajtová, DiS.

Schválila: Bc. Lucie Bartakovicsová, MBA – ředitelka

Dne: 4. 5. 2026

JAK PODAT STÍŽNOST

Vaše stížnost je pro nás důležitá.
Pomáhá nám zlepšovat naše služby.



1



1. CHCI PODAT STÍŽNOST

Můžete nám říct,
co se Vám nelíbí.



2



2. JAK MŮŽETE STÍŽNOST PODAT?

- písemně
- ústně
- telefonicky
- e-mailem



3



3. KOMU STÍŽNOST ŘÍCT?

- pracovníkovi
- vedoucí služby
- ředitelce



4



4. CO UDĚLÁME?

- Stížnost запиšeme.
- Zjistíme, co se stalo.
- Vyslechneme všechny, kterých se to týká.



5



5. KDY DOSTANETE ODPOVĚĎ?

Do 30 dnů od podání stížnosti.
Pokud budeme potřebovat více času,
řekneme Vám proč.



6



6. DOSTANETE VÝSLEDEK

Napišeme Vám,
jak jsme stížnost vyřešili.



7



7. NEJSTE SPOKOJENÍ?

Můžete požádat o přezkoumání
na Ministerstvu práce a sociálních věcí.



8



8. NEMUSÍTE SE BÁT

Podání stížnosti
nikdy nezhorší Vaši službu.



9



9. POTŘEBUJETE POMOC? ZDE JSOU NAŠE KONTAKTY

VEDOUcí SLUŽBY

Bc. Sabina Winterová, DiS.

☎ 605 829 633

✉ winterova@centrummotylek.cz



ŘEDITELKA

Bc. Lucie Bartakovicsová, MBA

☎ 732 860 725

✉ reditelka@centrummotylek.cz



Děkujeme, že nám pomáháte zlepšovat naše služby.

