

**Zpráva o činnosti odboru inspekce  
sociálních služeb**

**za rok 2019**

# Obsah

<b>1. Charakteristika činnosti odboru inspekce sociálních služeb (24)</b>	<b>3</b>
1. 1 Oddělení metodiky inspekce sociálních služeb a inspekce hl. město Praha a střední Čechy (241)	3
1. 2. Oddělení inspekce sociálních služeb jihozápadní Čechy (242)	4
1. 3. Oddělení inspekce sociálních služeb severovýchodní Čechy (243)	5
1. 4. Oddělení inspekce sociálních služeb Morava a Slezsko (244)	5
<b>2. Statistické údaje odboru inspekce sociálních služeb za rok 2019</b>	<b>7</b>
2. 1 Základní údaje o provádění inspekci poskytování sociálních služeb	7
2. 2 Hodnocení vykonaných inspekci poskytování sociálních služeb	13
2. 2 Proces vyřizování námitek	17
2. 3 Vedení správního řízení	19
2. 4 Agenda spolupráce s rozkladovou komisí	20
2. 5 Vyřizování stížností	21
2. 6 Spolupráce s ostatními orgány a institucemi	23

## **1. Charakteristika činnosti odboru inspekce sociálních služeb (24)**

Podle Služebního předpisu státního tajemníka č. 1/2019 Organizační řád Ministerstva práce a sociálních věcí se odbor inspekce sociálních služeb člení na oddělení metodiky inspekce sociálních služeb a inspekce hl. město Praha a střední Čechy; oddělení inspekce sociálních služeb jihozápadní Čechy; oddělení inspekce sociálních služeb severovýchodní Čechy a oddělení inspekce sociálních služeb Morava a Slezsko.

Odbor má přiděleno 51 služebních míst. Do plného počtu zaměstnanců plánovaných a potřebných k výkonu služebních povinností v roce 2019 odboru chybělo 14 činných zaměstnanců.

### **1. 1 Oddělení metodiky inspekce sociálních služeb a inspekce hl. město Praha a střední Čechy (241)**

Oddělení metodiky inspekce sociálních služeb a inspekce hl. město Praha a střední Čechy tvoří vedoucí oddělení, metodik inspekcí sociálních služeb a zaměstnanci pobočky Praha a pobočky střední Čechy.

Hlavní náplní oddělení metodiky inspekce sociálních služeb jsou řídicí činnosti v oblasti výkonu agendy odboru inspekce sociálních služeb, zajištění koordinace a metodické činnosti v oblasti výkonu inspekce poskytování sociálních služeb oddělením, které v rámci odboru inspekce sociálních služeb zajišťují výkon inspekce poskytování sociálních služeb, zpracování rozpočtu odboru, a s tím související agendy kontroly a schvalování faktur smluvních specializovaných odborníků, kteří se účastní inspekcí poskytování sociálních služeb, zpracování vedených správních řízení v záležitostech přestupků podle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o sociálních službách“) a vedení agendy kontrol uhrazených pokut ve spolupráci s Celním úřadem pro hlavní město Prahu.

Oddělení současně poskytuje poskytovatelům sociálních služeb konzultační pomoc při naplňování povinností a standardů kvality daných zákonem o sociálních službách a vyhláškou, kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách.

Dále oddělení úzce spolupracuje s odborem sociálních služeb a sociální práce při tvorbě legislativních návrhů a sumarizuje připomínky k návrhům právních předpisů a vnitřních předpisů ministerstva.

V neposlední řadě oddělení zajišťuje spolupráci odboru s organizačními útvary a dalšími subjekty a odborníky, například krajskými a obecními úřady, Veřejným ochráncem práv, Policií České republiky, Úřadem práce České republiky.

Hlavní náplní oddělení inspekce hl. město Praha a střední Čechy je vykonávání neohlášených inspekcí poskytování sociálních služeb podle zákona o sociálních službách u registrovaných poskytovatelů sociálních služeb buďto na základě předem připraveného plánu či flexibilně na základě přijatých podnětů a stížností a vykonávání následných ohlášených inspekcí poskytování sociálních služeb, určených ke kontrole plnění uložených opatření základní inspekci či v plném rozsahu, vedení správních řízení o přestupcích ustanovení zákona o sociálních službách, vytváření podkladu pro dlouhodobý plán inspekci a plán inspekci na období příslušného kalendářního roku za příslušné oddělení, a následné zpracovávání půlročního/ročního vyhodnocení plánu inspekci, včetně podkladů k příslušným analýzám činnosti za příslušné oddělení.

## **1. 2. Oddělení inspekce sociálních služeb jihozápadní Čechy (242)**

Oddělení inspekce sociálních služeb jihozápadní Čechy tvoří vedoucí oddělení a zaměstnanci poboček Jihlava, Plzeň a České Budějovice.

Hlavní náplní oddělení inspekce sociálních služeb jihozápadní Čechy je vykonávání neohlášených inspekci poskytování sociálních služeb podle zákona o sociálních službách u registrovaných poskytovatelů sociálních služeb buďto na základě předem připraveného plánu či flexibilně na základě přijatých podnětů a stížností a vykonávání následných ohlášených inspekci poskytování sociálních služeb, určených ke kontrole plnění uložených opatření základní inspekci či v plném rozsahu, vedení správních řízení o přestupcích ustanovení zákona o sociálních službách, vytváření podkladu pro dlouhodobý plán inspekci a plán inspekci na období příslušného kalendářního roku za příslušné oddělení, a následné zpracovávání půlročního/ročního vyhodnocení plánu inspekci, včetně podkladů k příslušným analýzám činnosti za příslušné oddělení.

Dále oddělení v rámci své kompetence zajišťuje spolupráci s organizačními útvary a dalšími subjekty a odborníky, například krajskými a obecními úřady, Veřejným ochráncem práv, Policií České republiky, Úřadem práce České republiky.

### **1. 3. Oddělení inspekce sociálních služeb severovýchodní Čechy (243)**

Oddělení inspekce sociálních služeb severovýchodní Čechy tvoří vedoucí oddělení a zaměstnanci poboček Ústí nad Labem, Karlovy Vary, Liberec, Hradec Králové a Pardubice.

Hlavní náplní oddělení inspekce sociálních služeb severovýchodní Čechy je vykonávání neohlášených inspekcí poskytování sociálních služeb podle zákona o sociálních službách u registrovaných poskytovatelů sociálních služeb buďto na základě předem připraveného plánu či flexibilně na základě přijatých podnětů a stížností a vykonávání následných ohlášených inspekcí poskytování sociálních služeb, určených ke kontrole plnění uložených opatření základní inspekci či v plném rozsahu, vedení správních řízení o přestupcích ustanovení zákona o sociálních službách, vytváření podkladu pro dlouhodobý plán inspekci a plán inspekci na období příslušného kalendářního roku za příslušné oddělení, a následné zpracovávání půlročního/ročního vyhodnocení plánu inspekci, včetně podkladů k příslušným analýzám činnosti za příslušné oddělení.

Dále oddělení v rámci své kompetence zajišťuje spolupráci s organizačními útvary a dalšími subjekty a odborníky, například krajskými a obecními úřady, Veřejným ochráncem práv, Policií České republiky, Úřadem práce České republiky.

### **1. 4. Oddělení inspekce sociálních služeb Morava a Slezsko (244)**

Oddělení inspekce sociálních služeb Morava a Slezsko tvoří vedoucí oddělení a zaměstnanci poboček Olomouc, Ostrava, Brno a Zlín.

Hlavní náplní oddělení inspekce sociálních služeb Morava a Slezsko je vykonávání neohlášených inspekci poskytování sociálních služeb podle zákona o sociálních službách u registrovaných poskytovatelů sociálních služeb buďto na základě předem

připraveného plánu či flexibilně na základě přijatých podnětů a stížností a vykonávání následných ohlášených inspekcí poskytování sociálních služeb, určených ke kontrole plnění uložených opatření základní inspekci či v plném rozsahu, vedení správních řízení o přestupcích ustanovení zákona o sociálních službách, vytváření podkladu pro dlouhodobý plán inspekci a plán inspekci na období příslušného kalendářního roku za příslušné oddělení, a následné zpracovávání půlročního/ročního vyhodnocení plánu inspekci, včetně podkladů k příslušným analýzám činnosti za příslušné oddělení.

Dále oddělení v rámci své kompetence zajišťuje spolupráci s organizačními útvary a dalšími subjekty a odborníky, například krajskými a obecními úřady, Veřejným ochráncem práv, Policií České republiky, Úřadem práce České republiky.

## **2. Statistické údaje odboru inspekce sociálních služeb za rok 2019**

### **2. 1 Základní údaje o provádění inspekci poskytování sociálních služeb**

Předmětem provádění inspekci poskytování sociálních služeb je:

1/ Plnění povinností poskytovatelů sociálních služeb stanovených výčtem 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.

2/ Kvalita poskytovaných sociálních služeb v přímé souvislosti s naplňováním standardů kvality poskytování sociálních služeb dle § 99 zákona o sociálních službách, kdy standardy kvality poskytování sociálních služeb definuje vyhláška č. 505/2006 Sb., která je prováděcím předpisem k zákonu o sociálních službách.

3/ Plnění povinnosti vést evidenci osob, které projeví vážně míněný nesouhlas s poskytováním sociální služby podle § 91c zákona o sociálních službách.

Inspekce poskytování sociálních služeb probíhají jako neohlášené, což je účinné nastavení, protože přímý vstup inspekčního týmu do reality poskytování sociální služby bez předchozího ohlášení podá nezkreslený obraz o přímé práci s klienty sociální služby, profesionalitě způsobu poskytování sociální služby a hlavně o každodenním naplňování požadavků zákona o sociálních službách v oblasti kvality poskytování pomoci a podpory v oblastech základních činností, odpovídajících druhu sociální služby a jednotlivým klientům sociální služby.

K rozhodnutí provádět neohlášené inspekce došlo v souvislosti s reakcí na podněty veřejnosti a někdy i informací přímo od poskytovatele sociálních služeb, kdy ohlášená inspekce dávala prostor pro tzv. „přípravu na inspektory“ a to jak v oblasti rychlého dopracování podkladů pro inspekci, proškolení zaměstnanců poskytovatele v tom, jak mají odpovídat a co smí a nesmí říkat, či „vylepšování“ a úklidu prostředí sociální služby a bohužel v neposlední řadě i ovlivňování postojů klientů sociální služby, včetně „předstírání“ kvality péče o klienty zvýšením osobní hygieny či péče pouze před příchodem inspektorů.

**Vedoucí inspekčního týmu** musí být státním zaměstnancem zařazeným k výkonu služby, **členy inspekčního týmu** mohou být další zaměstnanci MPSV a dále dle § 98 odst. 3 zákona o sociálních službách specializovaní odborníci

Institut **přizvané osoby** nebyl v roce 2019 využíván.

V roce 2019 bylo odborem provedeno **147 inspekcí poskytování sociálních služeb**.

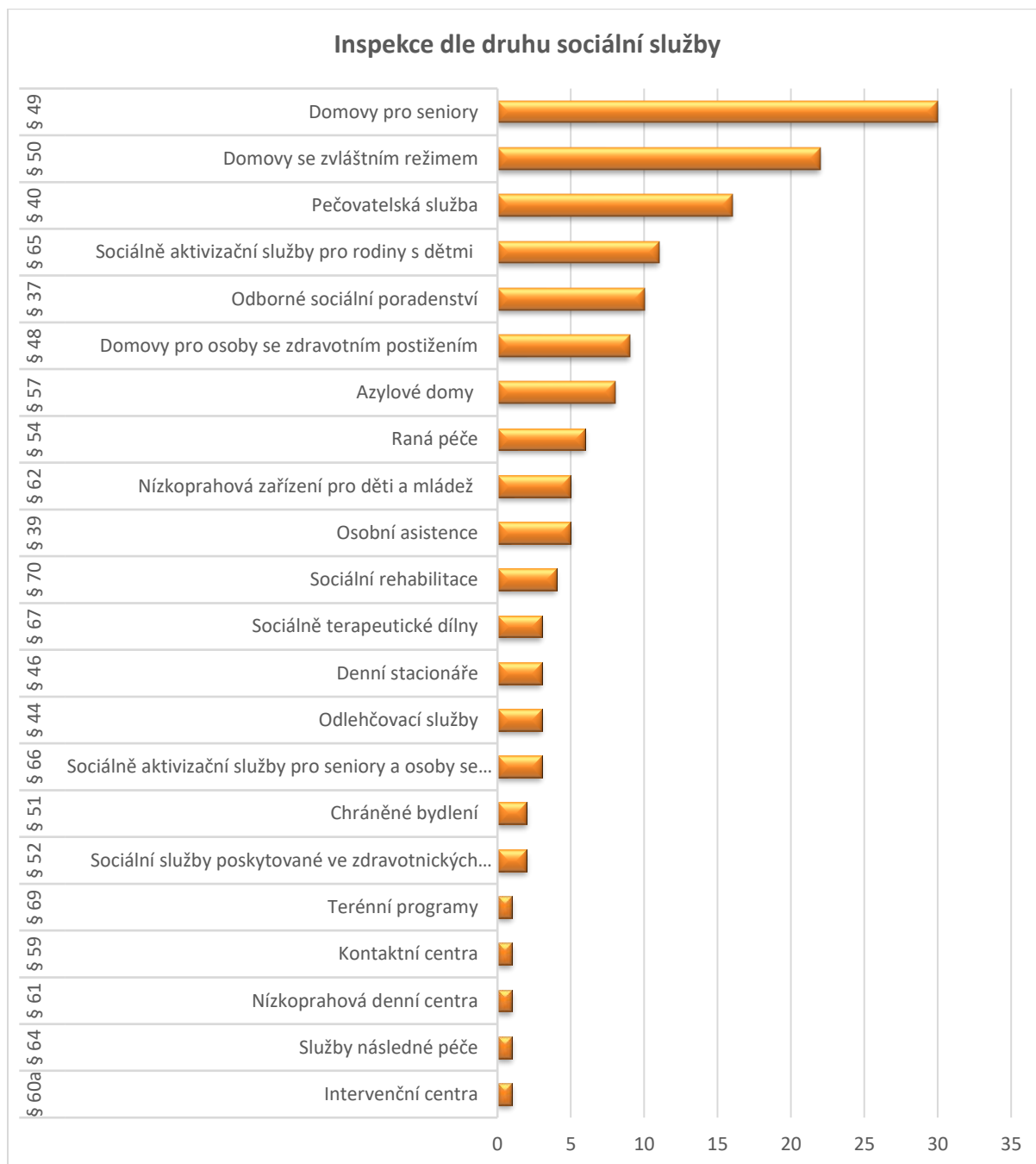
Počty provedených inspekcí velmi úzce souvisí s počtem zaměstnanců jednotlivých poboček a samozřejmě i s ukončením činnosti specializovaných odborníků v roce 2018.

Výběrová řízení kontinuálně probíhají, ovšem do výběrových řízení se hlásí osoby, které mají jinou odbornost (byť VŠ vzdělání), nemají praxi v sociálních službách ani povědomí o procesu jejich poskytování a z důvodu zachování vysoké úrovně prováděných inspekcí poskytování sociálních služeb nelze přijmout osobu bez odpovídajícího vzdělání, odbornosti a požadovaných dovedností pro výkon pozice inspektora.

Název pobočky	Počet inspekcí	Počet činných zaměstnanců
Ostrava	20	4
Praha a Střední Čechy	17	4
Pardubice	16	3
Ústí nad Labem	13	3
Liberec	13	2
Zlín	13	2
České Budějovice	11	3
Brno	10	3
Olomouc	10	2
Plzeň	8	1
Hradec Králové	7	2
Jihlava	6	2
Karlovy Vary	3	2



## 2. 1. 1 Počty provedených inspekcí poskytování sociálních služeb dle druhu sociální služby definované v zákoně o sociálních službách



Nejvíce inspekcí poskytování sociálních služeb v roce 2019 bylo uskutečněno v **Domovech pro seniory, a to v počtu 30 inspekcí.**

Vysoké zastoupení mají i některé další služby sociální péče - **Domovy se zvláštním režimem (22 inspekce) a Pečovatelská služba (16 inspekce).**

Vysoká čísla frekvence provádění inspekci poskytování sociálních služeb v uvedených sociálních službách jsou způsobena vysokým počtem podnětů a stížností, které přicházejí právě na tyto druhy sociálních služeb.

Dále provedeno např. v Sociálně **aktivizační služby pro rodiny s dětmi 11 inspekci a v Odborném sociálním poradenství 10 inspekci.**

## **2. 1. 1 Počty provedených inspekci poskytování sociálních služeb dle rozsahu**

### **Inspekce poskytování sociálních služeb v plném rozsahu**

Inspekce prováděná v plném rozsahu je realizována v případech závažných podnětů, podezření na ohrožení zdraví a života klientů a dále v případech, kdy vedoucí inspekčního týmu vyhodnotí potřebu prošetřit dle daného druhu sociální služby i oblasti, které nejsou zahrnuty do základní inspekce.

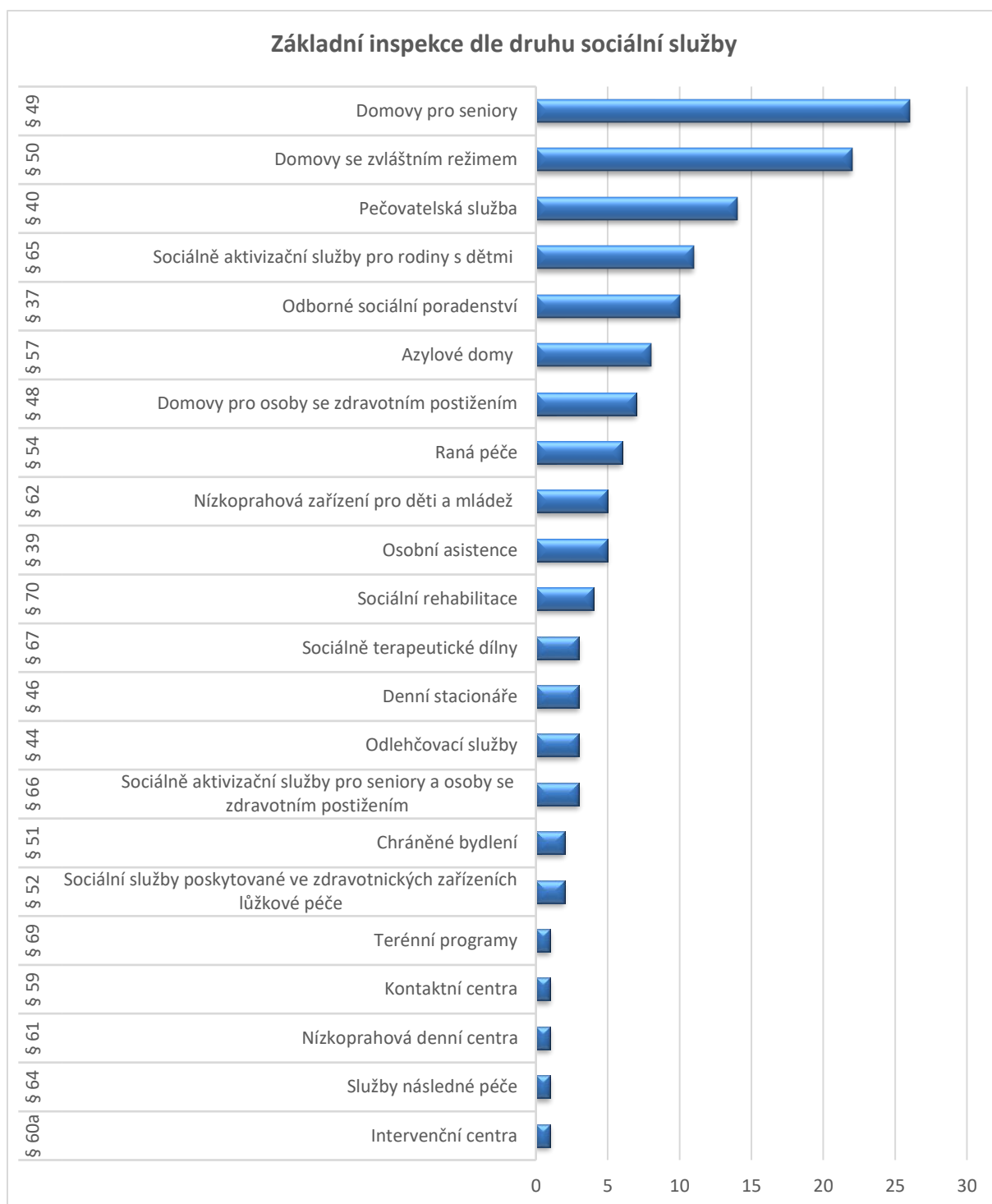
V roce 2019 byla provedena **1 inspekce** poskytování sociálních služeb v plném rozsahu, kdy zaměstnanci pobočky vyhodnotili potřebu provedení inspekce v plném rozsahu vzhledem k obsahu podnětu.

### **Základní inspekce poskytování sociálních služeb**

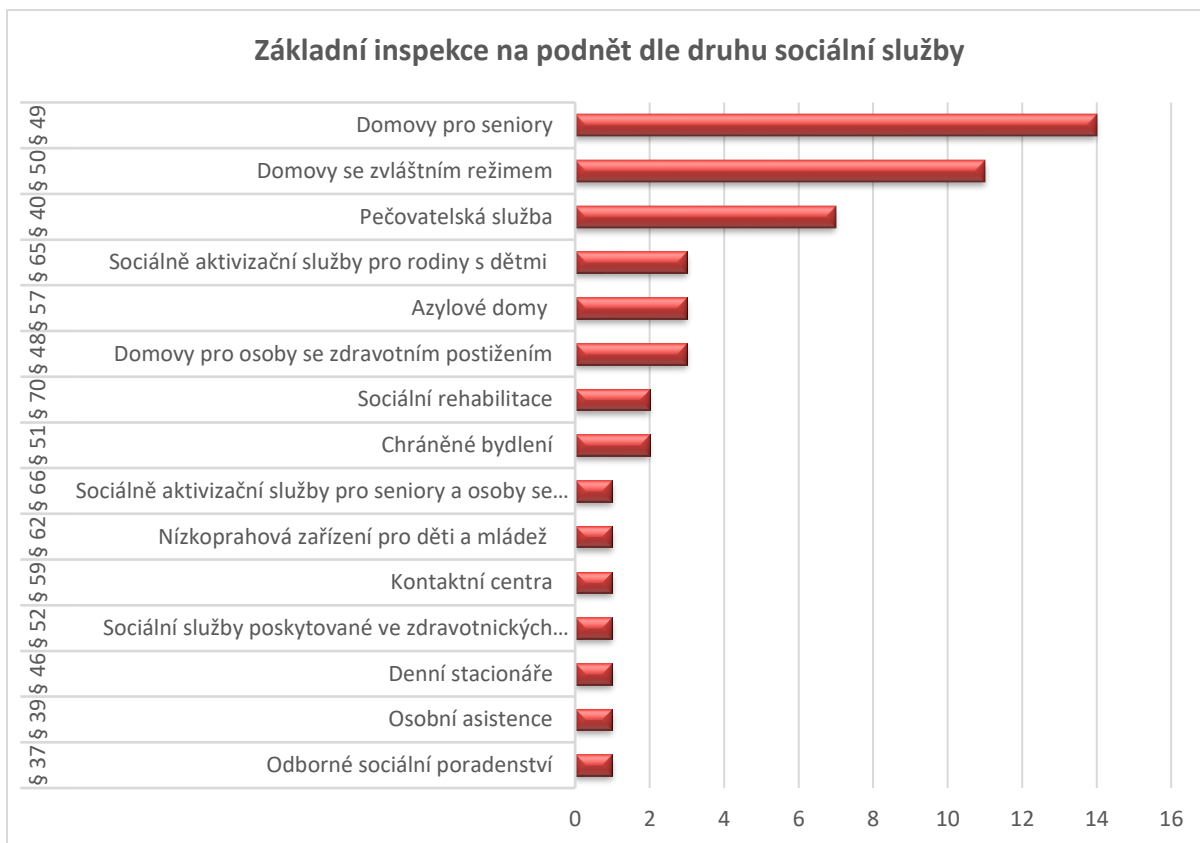
Základním typem inspekce je inspekce se zúženým rozsahem předmětu kontroly, tento rozsah určuje MPSV.

Místní šetření u základní inspekce trvá 2–3 dny v závislosti na velikosti sociální služby.

V roce 2019 bylo provedeno **139 základních inspekci** poskytování sociálních služeb.



Z uvedeného počtu se v **52 případech** jednalo o inspekce na základě podnětu/stížnosti.



### Následná inspekce poskytování sociálních služeb

Následná inspekce je **kontrolou plnění uložených opatření k odstranění nedostatků zjištěných při inspekci.**

V souladu s ustanovením § 98 odst. 5 zákona o sociálních službách je zahájena po podání písemné zprávy o plnění uložených opatření poskytovatelem sociálních služeb kontrolnímu orgánu. Poskytovateli odbor inspekce sociálních služeb zasílá před místním šetřením „Oznámení o zahájení inspekce poskytování sociálních služeb“. Výsledkem inspekce je konstatování, zda poskytovatel splnil či nesplnil uložená opatření.

Místní šetření u následné inspekce trvá většinou 2 dny.

V roce 2019 bylo provedeno **7 následných inspekci** poskytování sociálních služeb. Z toho 1 inspekce na základě podnětu/stížnosti, a to v sociální službě Domovy pro seniory.



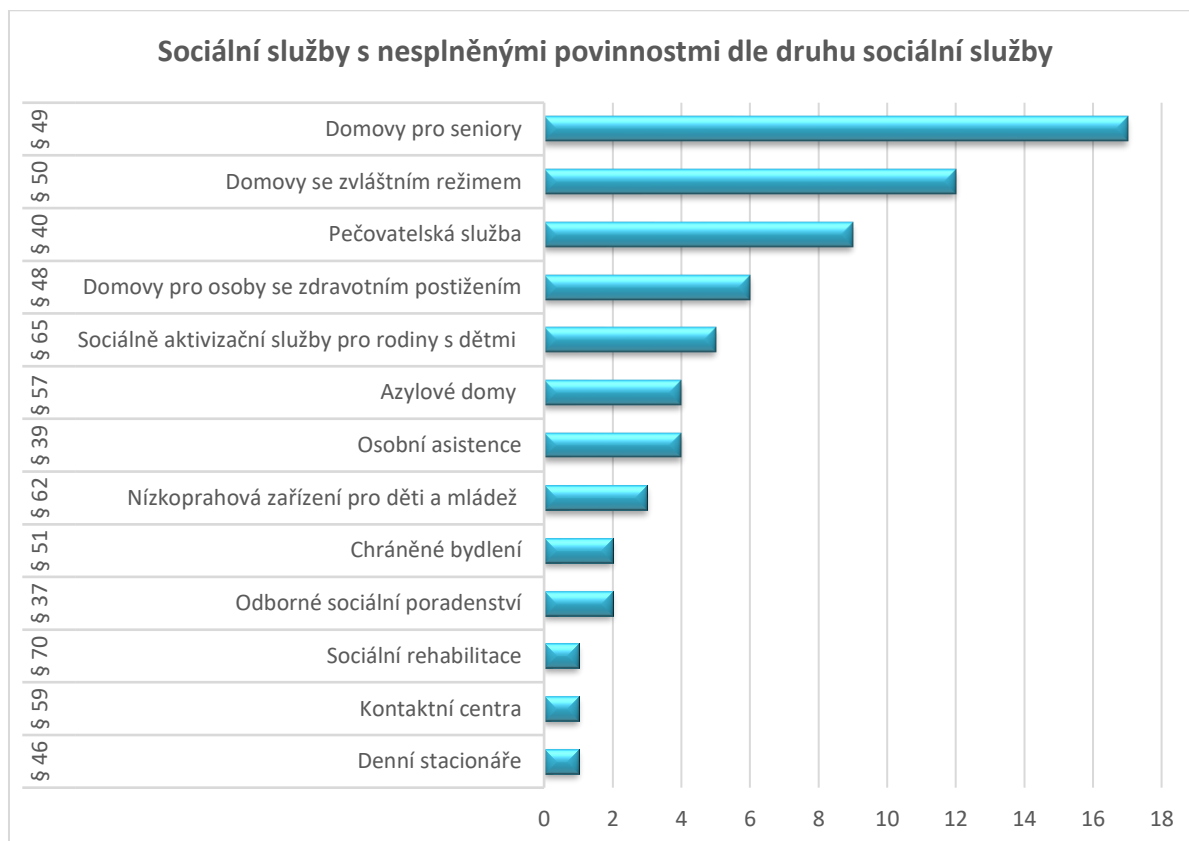
## 2. 2 Hodnocení vykonaných inspekci poskytování sociálních služeb

Z celkového počtu 147 provedených inspekci poskytování sociálních služeb:

- V případě provedení **80 inspekci** poskytování sociálních služeb nebylo zjištěno žádné porušení povinností poskytovatele sociálních služeb.
- V případě provedení **54 inspekci** poskytování sociálních služeb nebylo uloženo žádné opatření k odstranění nedostatků zjištěných při inspekci, tj. nebyla porušena povinnost poskytovatele a byla naplněna všechna ustanovení inspektovaných kritérií standardů kvality poskytování sociálních služeb.

## 2. 2. 1 Naplňování požadavků povinností poskytovatele

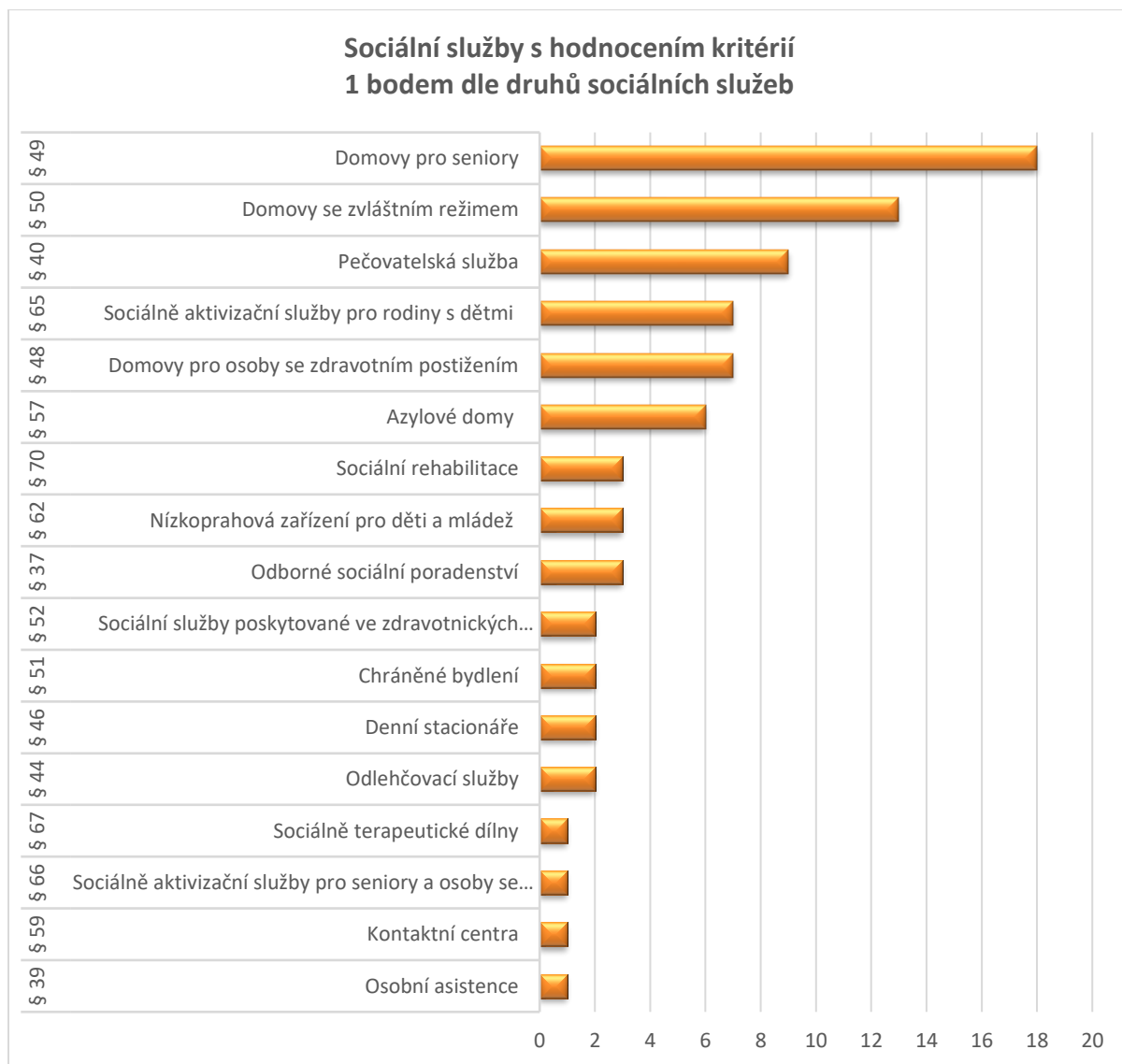
Graf zobrazuje **67 sociálních služeb**, u kterých byla provedena inspekce poskytování sociálních služeb a bylo u nich zjištěno alespoň jedno porušení povinností z celkového počtu **196 nesplněných povinností** poskytovatele dle § 88, § 89, § 91c, § 91 odst. 2 a § 73–77 zákona o sociálních službách.



Nejčastější nedostatky se objevují v naplňování povinností dle § 88 a), b), c), d) a f), tedy v zajištění dostupnosti informací o sociální službě, informování zájemce o službu o podmínkách sociální služby, vytváření podmínek pro naplňování práv osob a zamezení střetů zájmů, zpracování vnitřních pravidel zajištění poskytování sociální služby a v nastavení a realizaci procesu individuálního plánování, vedení záznamů o průběhu poskytování sociální služby jednotlivým klientům a vedení záznamů o hodnocení průběhu poskytování sociální služby jednotlivým klientům. Přibližně ve stejné míře se vyskytuje také nedodržování náležitostí smlouvy o poskytování sociální služby, tj. plnění povinností dle § 91 odst. 2 a stanovení výše úhrady dle § 73–77.

## 2. 2. 2 Naplňování požadavků standardů kvality poskytování sociálních služeb

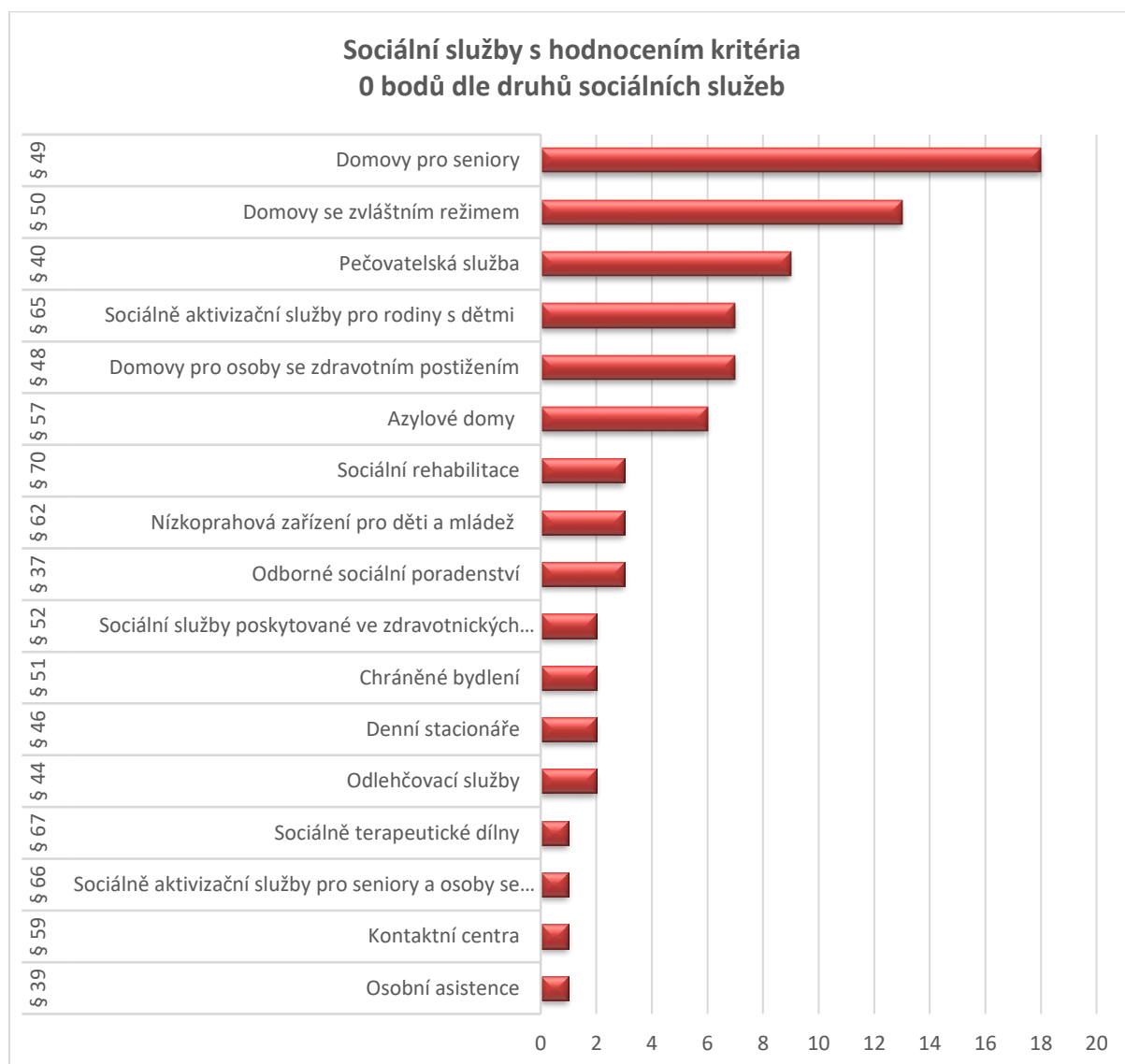
Graf zobrazuje **81 sociálních služeb**, u kterých byla provedena inspekce poskytování sociálních služeb a bylo u nich zjištěno naplňování požadavků standardů kvality pouze v hodnocení **1 bod – tj. částečně naplňuje u 348 kritérií standardů kvality**.



Stejně jako v minulém období, i v roce 2019 byly nejčastěji identifikovány nedostatky hodnocené 1 bodem v oblasti individuálního plánování, tj. kritérium 5b), 5c), naplňování požadavků v oblasti nastavení cílů a způsobu poskytování sociální služby, tj. kritérium 1a), dodržování základních lidských práv, tj. kritérium 2a) a 2b), v oblasti jednání se zájemcem, tj. kritérium 3b) a s tím související postup uzavírání smlouvy

o poskytování sociální služby, tj. kritérium 4a), 4b) a v oblasti nastavení pravidel pro poskytování sociální služby, tj. kritérium 1c).

Další graf zobrazuje **28 sociálních služeb**, u kterých byla provedena inspekce poskytování sociálních služeb a bylo u nich zjištěno naplňování požadavků standardů kvality pouze v hodnocení **0 bodů – tj. nenaplnuje u 75 kritérií standardů kvality**.



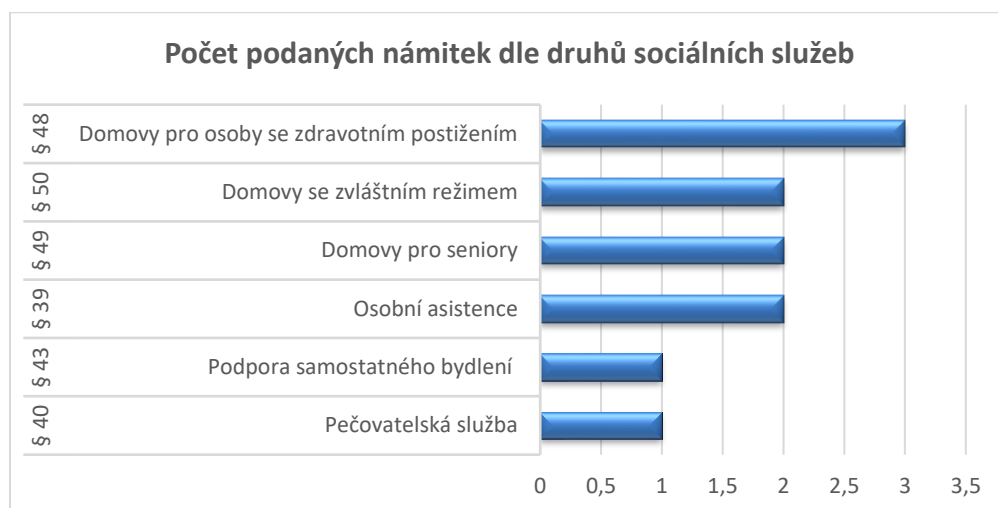
V roce 2019 byly nejčastěji identifikovány nedostatky hodnocené 0 bodů v oblasti hodnocení průběhu poskytování sociální služby v návaznosti na tzv. veřejný závazek sociální služby, tj. kritérium 15a). Dále pak v oblasti dodržování základních lidských práv, tj. kritérium 2a) a 2b), individuálního plánování, tj. kritérium 5b) a 5c) a zpracování pracovních postupů pro poskytování sociální služby, tj. kritérium 1c).



## 2. 2 Proces vyřizování námitek

Za rok 2019 bylo odborem celkově procesováno a vydáno **11 Vyřízení námitek**, které podal v zákonné lhůtě 15 dní poskytovatel vůči zjištěním, které byly uvedeny v Protokolu o inspekci poskytování sociálních služeb.

Graf uvádí počty podaných a vyřízených námitek v závislosti na druhu sociální služby.



Proces vyřizování námitek je veden ve dvou liniích:

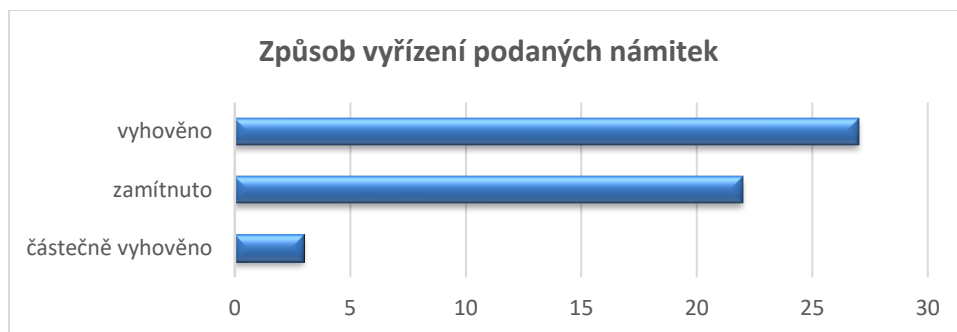
V 1. linii dochází k vypořádání námitek vedoucím inspekčního týmu ve lhůtě 7 dní od podání poskytovatelem v případě, kdy sám vedoucím inspekčního týmu vyhoví námitkám v plném rozsahu. V roce 2019 tento případ nastal jedenkrát.

V 2. linii, v případě, kdy vedoucí inspekčního týmu sám námitkám v plném rozsahu nevyhoví, zpracovává podklady k vypořádání námitek vedoucí inspekčního týmu ve spolupráci s vedoucí oddělení a dochází k jejich následnému postoupení ředitelce odboru ke konečnému vydání Vyřízení námitek. V roce 2019 tento případ nastal v 10 procesech.

Vyřízení námitek musí obsahovat vyjádření ke všem bodům podání, včetně vyjádření, zdali se jedná či nejedná o námitky. V případě námitek se rozhoduje, zda se námitce vyhovuje plně, nebo částečně, anebo zda se námitka zamítá. Zdůvodnění musí být uvedeno u každé jednotlivé námitky. Pokud se námitce vyhovuje, musí být současně uvedeno, jak se tím mění Protokol o inspekci. Protokol o inspekci je platný ve znění Vyřízení námitek.

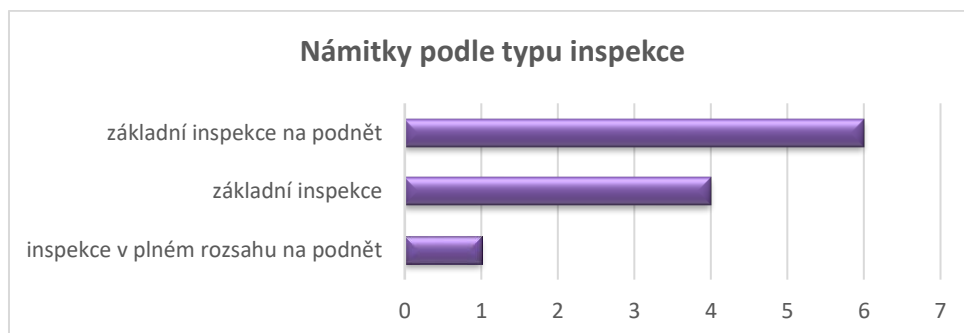
V roce 2019 bylo vyřízeno celkově **52 jednotlivých námitek** podaných poskytovatelem.

Z toho **22 bylo zamítnuto v plném rozsahu**, **3 bylo vyhověno částečně** a **27 bylo plně vyhověno**.



Z uvedených 11 procesů podání námitek poskytovatelem sociální služby v roce 2019 bylo podáno:

- 10 procesů podání námitek na základní inspekci poskytování sociálních služeb, z toho na 6 inspekci, které byly provedeny na podnět,
- 1 proces podání námitek na následnou inspekci poskytování sociálních služeb v plném rozsahu, tato inspekce se uskutečnila na podnět.



Proti Vyřízení námitek není opravný prostředek přípustný. Vyřízení námitek se přikládá k originálu Protokolu o inspekci a inspekce je tím ukončena. V roce 2019 nepodal žádný poskytovatel proti vyřízení námitek žalobu.

## 2. 3 Vedení správního řízení

V roce 2019 bylo zahájeno celkem **26 správních řízení** s poskytovateli sociálních služeb. V uvedeném roce také pokračovala dvě správní řízení zahájená na konci roku 2018.

Pro všechna uvedená správní řízení byla v roce 2019 vydána Rozhodnutí. Z uvedeného celkového počtu vedených správních řízení bylo **25 správních řízení kompletně ukončeno**.

V roce 2019 bylo správní řízení na základě zjištění uvedených v Protokolu o inspekci poskytování sociálních služeb z roku 2018 zahájeno v případě 20 inspekcí, kdy se poskytovatel dopustil přestupku dle § 107 odst. 2 zákona o sociálních službách, což má za následek zahájení správního řízení.

V roce 2019 na základě zjištění uvedených v Protokolu o inspekci poskytování sociálních služeb z roku 2019 bylo zahájeno správní řízení v případě 6 inspekcí, kdy se poskytovatel dopustil přestupku dle § 107 odst. 2 zákona o sociálních službách, což má za následek zahájení správního řízení.

Správní řízení zahájená v roce 2018, která pokračovala ještě v roce 2019.

V obou případech se poskytovatel dopustil přestupku dle § 107 odst. 2 zákona o sociálních službách, což má za následek zahájení správního řízení.

Správní řízení bylo v roce 2019 zahájeno v případě zjištění z **22 základních inspekcí** poskytování sociálních služeb, **1 inspekce** poskytování sociálních služeb **v plném rozsahu** a **3 následných inspekcí** poskytování sociálních služeb.

V případě dvou správních řízení zahájených již v roce 2018, která pokračovala i v roce 2019, se jednalo o 1 základní a 1 následnou inspekci poskytování sociálních služeb.

Celková výše pokuty, která byla za přestupky poskytovatelům sociálních služeb uložena, činí za rok 2019: **230 500 Kč**.

## **2. 4 Agenda spolupráce s rozkladovou komisí**

S vedením správního řízení velmi úzce souvisí agenda spolupráce s rozkladovou komisí.

Odbor v roce 2019 ukončil vydáním Rozhodnutí **28 správních řízení** a z toho **5 správních spisů bylo postoupeno rozkladové komisi.**

## 2. 5 Vyřizování stížností

V roce 2019 bylo odborem vyřizováno **111 podnětů**, stížností a podání. Z toho 102 došlých v roce 2019 a 9 došlých v roce 2018 a ukončovaných v roce 2019.

V roce 2019 bylo z celkového počtu 147 provedených inspekcí realizováno **54 inspekcí na základě podnětu**, stížnosti nebo podání občanů, instituce či jiného orgánu. Z toho bylo provedeno **52 základních inspekcí** poskytování sociálních služeb, **1 inspekce** poskytování sociálních služeb **v plném rozsahu** a **1 následná inspekce** poskytování sociálních služeb, v průběhu kterých byly podněty šetřeny.

**45 podnětů** bylo postoupeno jiným orgánům a institucím z důvodů věcné příslušnosti.

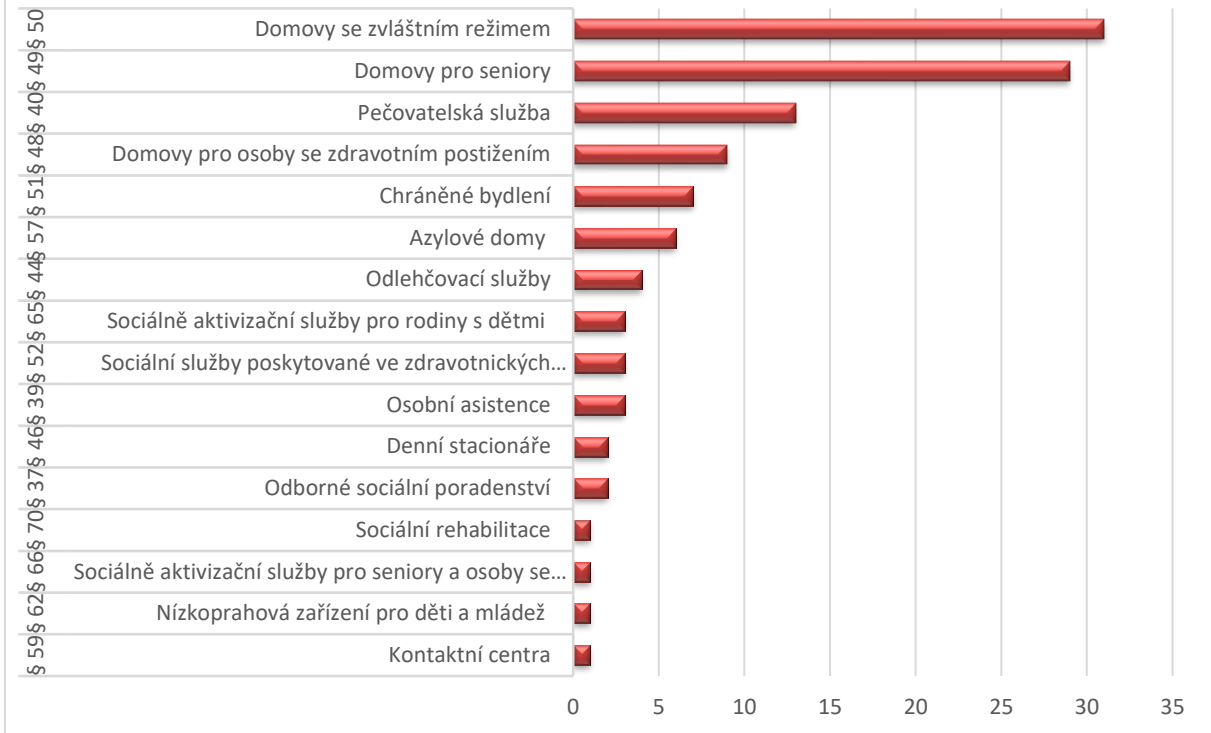
**6 podnětů** bylo procesováno z roku 2018, kdy bylo po ukončení inspekce poskytování sociálních služeb odpovězeno stěžovateli, přičemž první odpověď s informací o přijetí podnětu a sdělením, že na základě podnětu bude provedena inspekce poskytování sociálních služeb odchází stěžovateli ve stanovené lhůtě 30 dnů od doručení podnětu.

**1 podnět** byl vyřízen odpovědí stěžovateli na základě zjištění aktuálně proběhlé inspekce poskytování sociálních služeb – ze zjištění uvedených v Protokolu o inspekci poskytování sociálních služeb bylo možné plně vytěžit odpověď pro stěžovatele.

V roce 2019 nejvíce podání obdržel odbor od **rodinných příslušníků a osob blízkých – 48, klientů sociálních služeb – 36, z jiného orgánu - 12** a v neposlední řadě i samotných **zaměstnanců sociálních služeb – 8**. U zbylých 7 podnětů nebylo možné podatele určit.

V roce 2019 došlo nejvíce podnětů a stížností na průběh poskytování sociálních služeb **Domovy se zvláštním režimem – 31, Domovy pro seniory – 29, Pečovatelskou službu – 13, Domovy pro osoby se zdravotním postižením – 9, Chráněné bydlení – 7 a Azylové domy - 6**.

### Podněty dle druhu sociální služby



## 2. 6 Spolupráce s ostatními orgány a institucemi

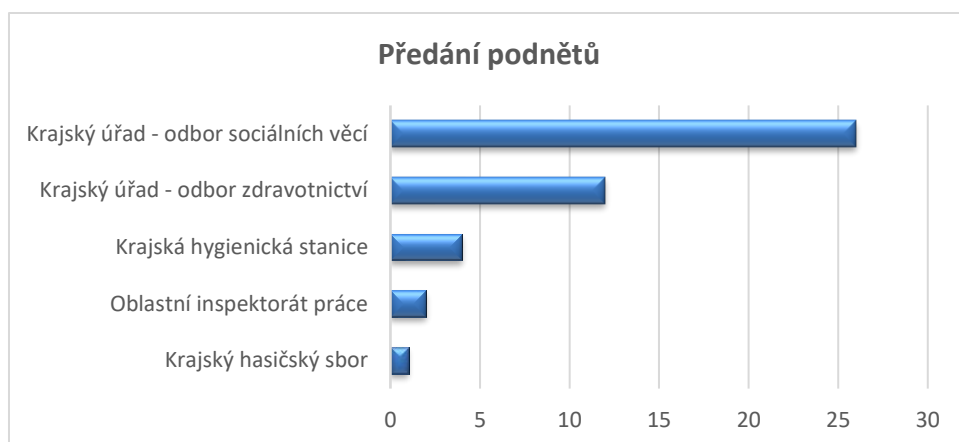
Ke spolupráci dochází nejen níže uvedeným předáváním podnětů a stížností, ale také vzájemným setkáváním se, kdy v rámci plnění služebních úkolů se zástupci odboru účastní schůzek, jednání, setkání, seminářů a konferencí, které se zabývají problematikou procesu inspekci sociálních služeb. Na těchto akcích poskytují obecné informace z oblasti přípravy poskytovatelů na inspekci sociálních služeb, která je v dnešní době velmi žádaným a probíraným tématem.

### 2. 6. 1 Předání podnětů a stížností jinému orgánu a instituci

V roce 2019 bylo i nadále pokračováno v praxi předávání podnětů a stížností k vyřízení jinému orgánu nebo instituci na základě obsahu zaslání podnětu veřejností nebo na základě nedostatků zjištěných při inspekci poskytování sociálních služeb, které nespádají do předmětu inspekce a ani do kompetence agendy odboru.

V roce 2019 bylo předáno **45 podnětů**, a to:

- 26x na odbor sociálních věcí Krajského úřadu
- 12x na odbor zdravotnictví Krajského úřadu
- 4x na Krajskou hygienickou stanici
- 2x na Oblastní inspektorát práce
- 1x Krajskému hasičskému sboru



V Praze ke dni: 6. 5. 2020  
Vypracoval: Odbor 24