

Zpráva o činnosti odboru inspekce sociálních služeb

za rok 2017

Obsah:

1. Charakteristika činnosti odboru inspekce sociálních služeb (24)	3
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)	6
2. Statistické údaje odboru inspekce sociálních služeb za rok 2017	7
2. 1 Provádění inspekci poskytování sociálních služeb v roce 2017	7
2. 1. 1 Počty provedených inspekce poskytování sociálních služeb dle druhu sociální služby	9
2. 1. 2 Počty provedených inspekce poskytování sociálních služeb dle rozsahu inspekce	10
2. 1. 3 Hodnocení výsledků inspekce poskytování sociálních služeb	13
2. 2 Proces vyřizování námitek	15
2. 3 Vedení správního řízení	17
2. 4 Agenda spolupráce s rozkladovou komisí	18
2. 5 Vyřizování stížností	19
2. 6 Spolupráce s ostatními orgány a institucemi	22
2. 6. 1 Předání podnětů ze zjištění při inspekci	22
2. 6. 2 Předání podnětů a stížností od veřejnosti jinému orgánu a instituci	23
2. 7 Vypořádávání připomínek	24

1. Charakteristika činnosti Odboru inspekce sociálních služeb (24)

Podle Služebního předpisu státního tajemníka č. 6/2017 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.

V roce 2017 odešlo 5 zaměstnanců, bylo přijato 6 zaměstnanců. Do plného počtu zaměstnanců plánovaných a potřebných k výkonu služebních povinností v roce 2017 odboru přesto chybělo 13 zaměstnanců. V rámci výběrových řízení, která proběhla na podzim roku 2017, nastoupí do týmu inspektorů sociálních služeb v lednu a únoru 2018 4 zaměstnanci.

V tuto chvíli odboru chybí 9 zaměstnanců pro výkon předmětné agendy.

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 kancelář ředitelky, 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 odděleními, 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 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, sociální práce a sociálního bydlení 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 podle zákona o sociálních službách u registrovaných poskytovatelů sociálních služeb, určených ke kontrole plnění uložených opatření základní inspekci, 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. 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 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 podle zákona o sociálních službách u registrovaných poskytovatelů sociálních služeb, určených ke kontrole plnění uložených opatření základní inspekci, 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 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 podle zákona o sociálních službách u registrovaných poskytovatelů sociálních služeb, určených ke kontrole plnění uložených opatření základní inspekci, 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 inspekcí, 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 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 podle zákona o sociálních službách u registrovaných poskytovatelů sociálních služeb, určených ke kontrole plnění uložených opatření základní inspekcí, vedení správních řízení o přestupcích ustanovení zákona o sociálních službách, vytváření podkladu pro dlouhodobý plán inspekcí a plán inspekcí na období příslušného kalendářního roku za příslušné oddělení, a následné zpracovávání půlročního/ročního vyhodnocení plánu inspekcí, 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 2017

2. 1 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 č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon 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 poskytnutí sociální služby podle § 91c zákona o sociálních službách.

Inspekce poskytování sociálních služeb probíhají jako neohlášené, což je nastavení je účinné, protože přímý vstup inspekčního týmu do reality poskytování sociální služby bez předchozího ohlášení podá nezkraslený 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 jednotlivým klientům sociální služby.

K rozhodnutí provádět neohlášené inspekce došlo souvislosti s reakcí na podněty veřejnosti a někdy i informací přímo od poskytovatele, 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, kteří v roce 2017 doplňovali inspekční tým ze 65%, tj. tvořili dvě třetiny běžného inspekčního týmu. Složení inspekčního týmu tak bylo v 92% tvořeno 1 státním zaměstnancem zařazeným k výkonu služby na pozici vedoucího inspekčního týmu a 2 specializovanými odborníky. Tato situace vznikla z důvodu nedostatku státních zaměstnanců zařazených k výkonu služby na pozici inspektora sociálních služeb.

Vysoká potřeba velkého počtu specializovaných odborníků pro zajištění realizace inspekcí sociálních služeb sebou nese i velkou finanční investici na jejich odměňování (350 Kč/hod, tj. nejvíce za 1 vykonanou inspekci 14 700 Kč).

Institut **přizvané osoby** byl v roce 2017 využíván již zcela minimálně vzhledem k procesní složitosti vydávání pověření a administrativní náročnosti, tj. pouze v případě 5 inspekcí.

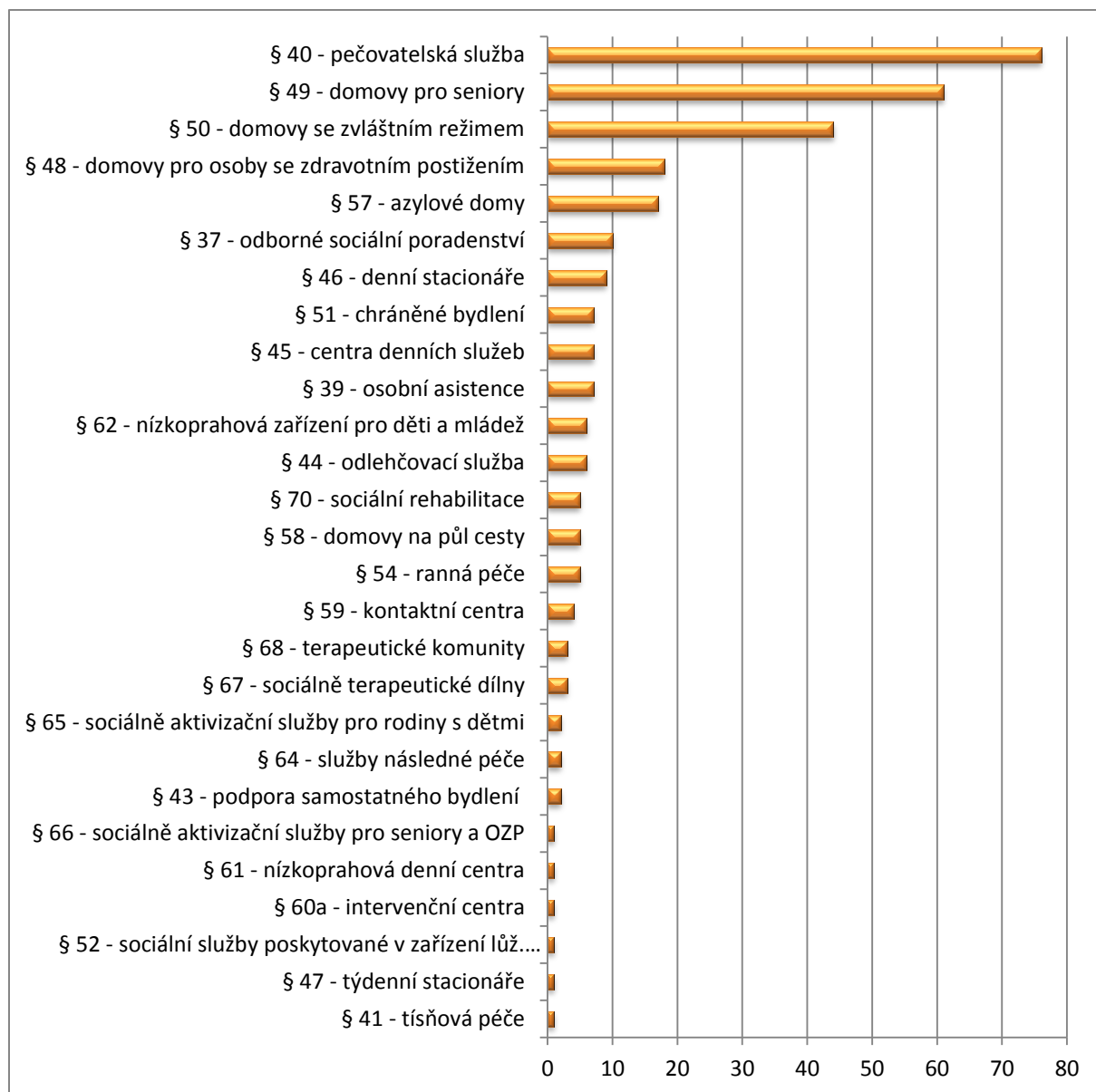
V roce 2017 bylo odborem provedeno **305 inspekcí poskytování sociálních služeb**.

Počty provedených inspekcí velmi úzce souvisí s počtem zaměstnanců jednotlivých poboček. V průběhu roku 2017 nastoupila a na místě setrvala 1 zaměstnankyně na pobočku do Českých Budějovic, 1 do Hradce Králové, 1 do Prahy, 1 do Olomouce a 1 do Plzně – v roce 2017 probíhalo jejich zaškolování.

Název pobočky	Počet inspekcí	Počet zaměstnanců
Jihlava	6	1
Liberec	10	1
České Budějovice	12	1
Hradec Králové	14	2
Brno	17	2
Olomouc	18	2
Plzeň	19	2
Střední Čechy	19	3
Praha	22	2
Zlín	25	2
Karlovy Vary	29	3
Pardubice	33	3
Ostrava	39	4
Ústí nad Labem	42	4

2. 1. 1 Počty provedených inspekce poskytování sociálních služeb dle druhu

Počty inspekcí podle druhu sociální služby definované v zákoně o sociálních službách



V roce 2017 byla stanovena priorita pro provádění inspekce poskytování sociálních služeb: Pečovatelská služba. Proto tento druh sociální služby je nejvíce zastoupen – tedy proběhla inspekce u **76 poskytovatelů Pečovatelské služby**.

Další velmi zastoupenou skupinou jsou pobytové sociální služby typu **Domovy pro seniory – 61 inspekce, Domovy se zvláštním režimem – 44 inspekce, Domovy pro osoby se zdravotním postižením – 18 inspekce** a v neposlední řadě i **Azylové**

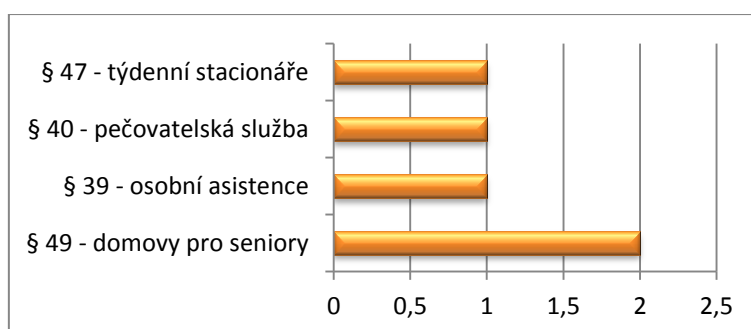
domy – 17 inspekci. Vysoká čísla provádění inspekci poskytování sociálních služeb v uvedených sociálních službách jsou způsobena nejen křehkostí osob, které jmenované sociální služby využívají a mohou být v důsledku jejich využívání ohroženy na svých základních lidských právech a svobodách, ale i vysokým počtem podnětů a stížností, které přicházejí právě na tyto druhy sociálních služeb.

2. 1. 1 Počty provedených inspekce poskytování sociálních služeb dle rozsahu

Základní 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 2017 bylo provedeno 5 inspekci poskytování sociálních služeb v plném rozsahu, kdy zaměstnanci pobočky vyhodnotily potřebu provedení inspekce v plném rozsahu v 1 případě vzhledem k závažnosti podnětu a ve 4 případech vzhledem k potřebě zjištění i v oblastech mimo rozsah základní inspekce.

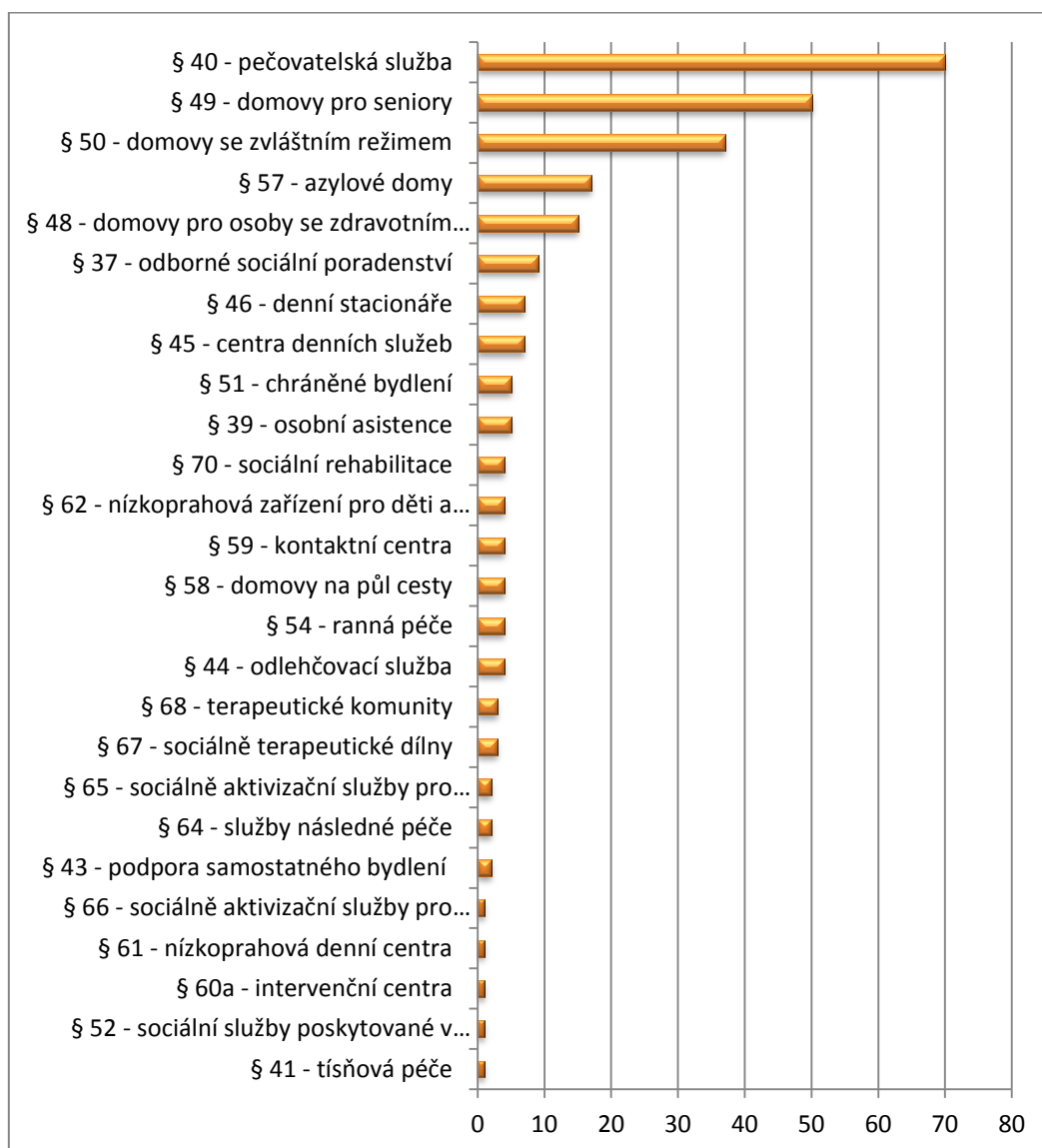


Počet inspektorů v týmu je v souladu s ustanovením § 98 odst. 2 zákona o sociálních službách – vždy byli přítomni 3 členové inspekčního týmu.

Základní inspekce poskytování sociálních služeb

Základním typem inspekce je inspekce se zúženým rozsahem předmětu kontroly (nazývaná pouze základní inspekce), tento rozsah určuje MPSV.

Místní šetření u základní inspekce trvá 1 - 3 dny v závislosti na rozsahu velikosti sociální služby, počtu členů inspekčního týmu a předpokládané náročnosti provedení místního šetření dle druhu sociální služby. Počet inspektorů v týmu je v souladu s ustanovením § 98 odst. 2 zákona o sociálních službách – běžný počet je: 3 členové inspekčního týmu.



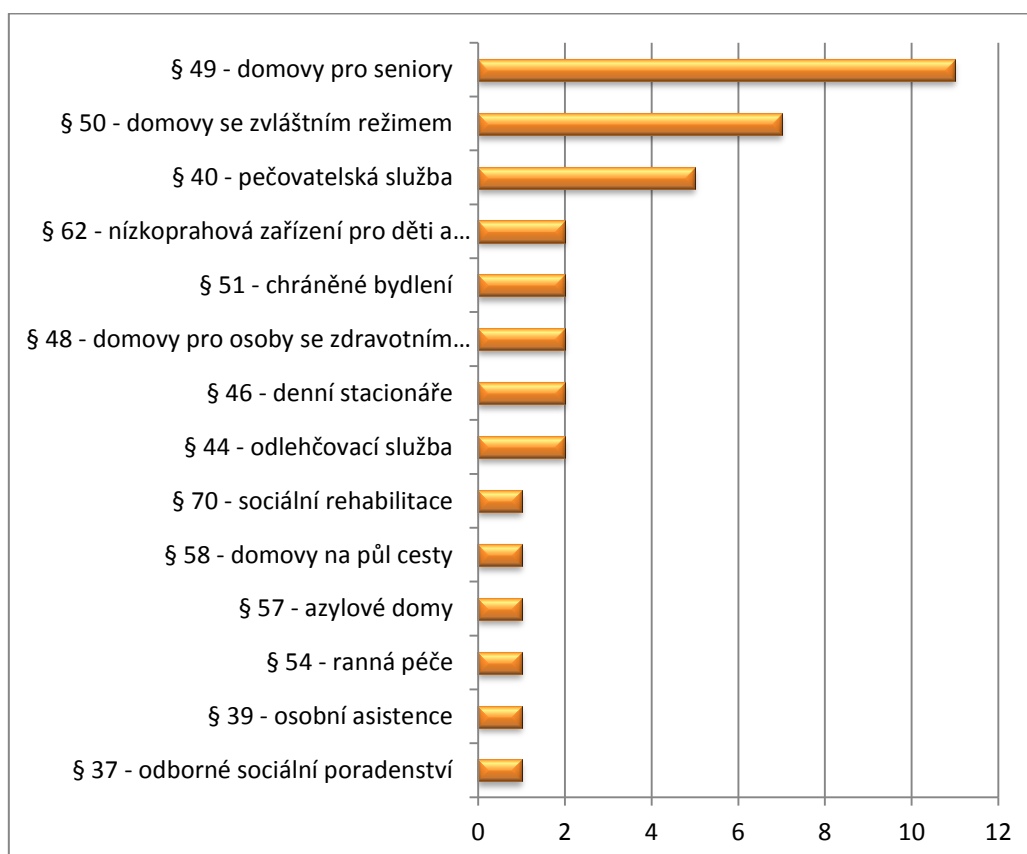
V roce 2017 bylo provedeno 261 základních inspekcí poskytování sociálních služeb.

Následná inspekce poskytování sociálních služeb

Následná inspekce je **kontrolou plnění uložených opatření k odstranění nedostatků zjištěných při inspekci**. Je realizována u poskytovatelů sociálních služeb, kterým byla v rámci základní nebo při inspekci v plném rozsahu takováto opatření uložena.

V souladu s ustanovením § 98 odst. 5 zákona o sociálních službách je zahájena po podání písemné zprávy o plnění uložených opatření poskytovatelem kontrolnímu orgánu. Je realizovaná ohlášeně, poskytovateli zasíláme předem Oznámení o zahájení inspekce o poskytování sociálních služeb. Výsledkem inspekce je konstatování, zda poskytovatel splnil či nesplnil uložena opatření.

Místní šetření u následné inspekce trvá 1 - 3 dny a počet inspektorů v týmu je v souladu s ustanovením § 98 odst. 2 zákona o sociálních službách – běžný počet je: 3 členové inspekčního týmu.

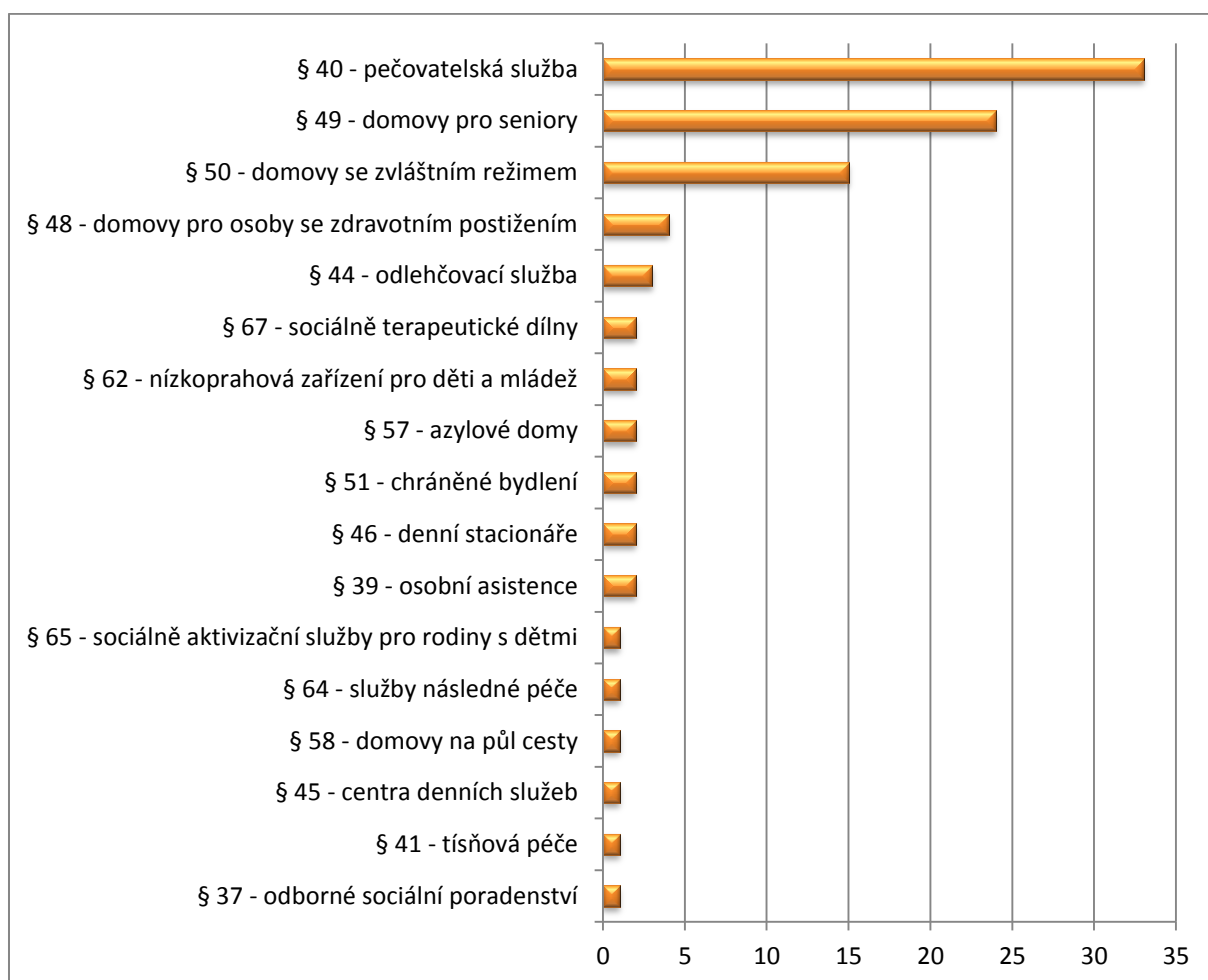


V roce 2017 bylo provedeno 39 následných inspekcí poskytování sociálních služeb.

2. 1. 3 Hodnocení vykonaných inspekcí poskytování sociálních služeb

Hodnocení lze v tuto chvíli provést pouze statistikou zjištěných přestupků v jednotlivých sociálních službách, kde byla inspekce poskytování sociální služby provedena. 8 inspekcí z celkového počtu 305 provedených inspekcí poskytování sociálních služeb není ještě ukončeno.

Graf zobrazuje počet jednotlivých druhů sociální služby, u které byla provedena inspekce poskytování sociálních služeb, a lze k dnešnímu datu konstatovat, že poskytovatel se dopustil přestupku dle § 107 odst. 2 a bude s ním zahájeno správní řízení.



V roce 2017 bylo identifikováno v procesu poskytování sociální služby konání přestupku u **33 poskytovatelů Pečovatelské služby, 24 poskytovatelů Domovů pro seniory, 15 poskytovatelů Domovů se zvláštním režimem** atd.

Nejčastější nedostatky se stále objevují 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, tj. plnění povinností dle § 88 písm. f), kdy se inspekční tým nezaměřuje na „papírování“, ale na zjištění, zda se jedná o vědomé vedení záznamů jednotlivým klientům, tak aby poznatky z těchto záznamů vedly ke zkvalitnění procesu poskytování sociální služby v závislosti na potřebách, schopnostech a možnostech daného klienta.

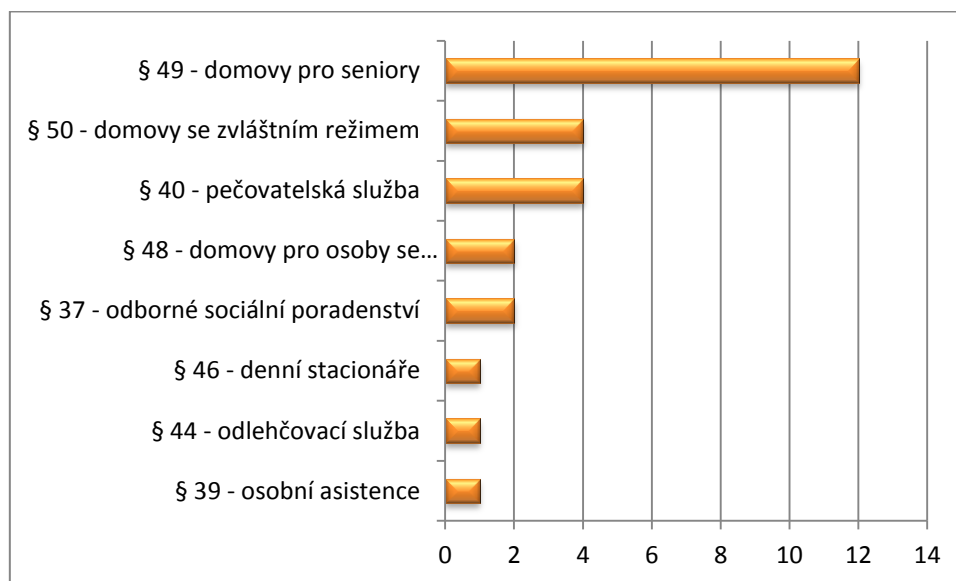
Druhými nejčastějšími nedostatky je nedodržování náležitostí smlouvy o poskytování sociální služby, tj. plnění povinností dle § 91 odst. 2 a absence řádných pravidel a pracovních postupů, které zaručují řádný průběh sociální služby, tj. plnění povinností dle § 88 písm. d).

Dalšími hodnocenými oblastmi je naplňování požadavků standardů kvality poskytování sociálních služeb, kde v roce 2017 byly nejčastěji identifikovány nedostatky v oblasti naplňování požadavků hodnocení průběhu poskytování sociální služby v návaznosti na tzv. veřejný závazek sociální služby, tj. kritérium 15 a), dodržování základních lidských práv, tj. kritérium 2a) a 2b) a hlavně v oblasti uplatňování vůle klientů sociálních služeb, tj. kritérium 1 b) a v neposlední řadě i zajištění důstojného prostředí poskytování sociální služby v návaznosti na materiálně technické vybavení sociální služby, tj. kritérium 13 a) a b).

2. 2 Proces vyřizování námitek

Za rok 2017 bylo odborem celkově procesováno a vydáno **27 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:

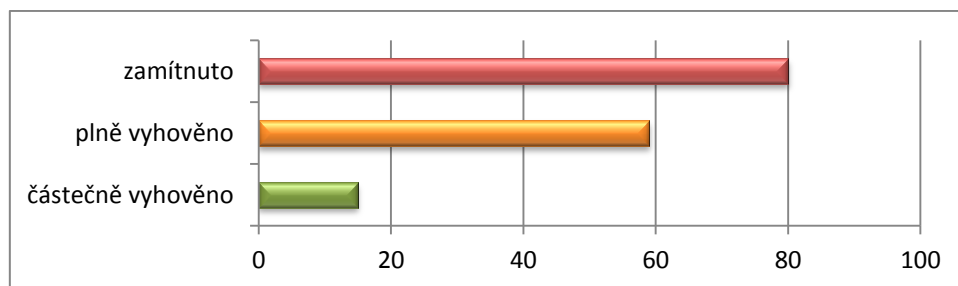
V 1. linii dochází k vypořádání námitek vedoucím inspekčního týmu ve lhůtě 7 dní od podání poskytovatelem v případě, kdy sám vedoucím inspekčního týmu vyhoví námitkám v plném rozsahu. V roce 2017 tento případ nastal v **1 procesu**.

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 jejich k následnému postoupení ředitelce odboru ke konečnému vydání Vyřízení námitek. V roce 2017 tento případ nastal v **26 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

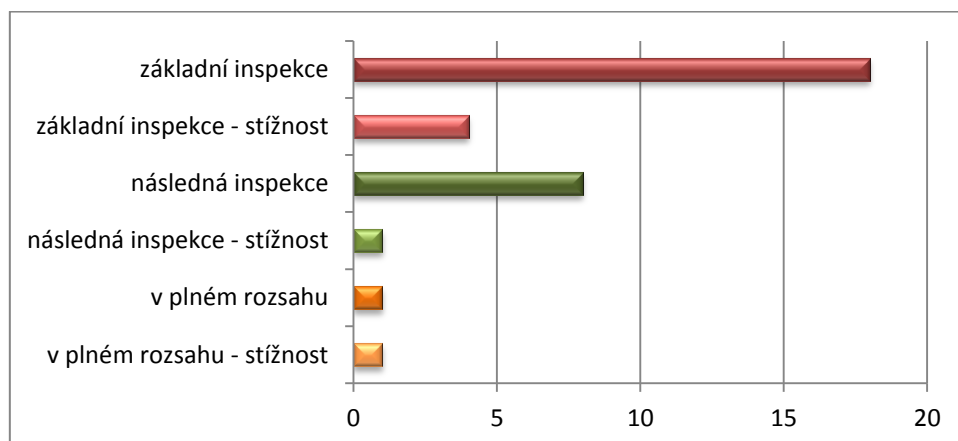
současně uvedeno, jak se tím mění Protokol o inspekci. Protokol o inspekci je platný ve znění Vyřízení námitek.

V roce 2017 bylo vyřízeno celkově 154 námitek podaných poskytovatelem. Z toho **80 bylo zamítnuto** v plném rozsahu, **15 bylo vyhověno částečně** a **59 bylo plně vyhověno**.



Z uvedených 27 podání námitek poskytovatelem sociální služby v roce 2017 bylo podáno:

- 17 podání námitek na základní inspekci poskytování sociálních služeb, z toho na 4 inspekce, které byly provedeny na podnět.
- 8 podání námitek na následnou inspekci poskytování sociálních služeb, z toho na 1 inspekci, která byla provedena na podnět.
- 1 podání námitek na základní inspekci poskytování sociálních služeb v plném rozsahu, z toho na 1 inspekci, která byla provedena 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 2017 nepodal žádný poskytovatel proti vyřízení námitek žalobu.

2. 3 Vedení správního řízení

V roce 2017 na základě zjištění uvedených v Protokolu o inspekci poskytování sociálních služeb z roku 2016 zahájeno v případě **49 inspekci** a na základě zjištění uvedených v Protokolu o inspekci poskytování sociálních služeb z roku 2017 zahájeno v případě **19 inspekci**, kdy se poskytovatel se dopustil přestupku dle § 107 odst. 2, což má za následek zahájení správního řízení.

Správní řízení bylo zahájeno v případě zjištění z **56 základních inspekci** poskytování sociálních služeb a v případě zjištění z **12 následných inspekci** poskytování sociálních služeb.

V roce 2017 bylo tedy zahájeno celkem **68 správních řízení** s poskytovateli sociálních služeb, z čehož 67 správních řízení bylo též v roce 2017 ukončeno. V lednu 2018 bude ukončeno 1 správní řízení s termínem zahájení v roce 2017.

Celková výše pokuty, která byla za přestupky poskytovatelům sociálních služeb uložena, činí za rok 2017 **658 000 Kč**.

K lednu 2018 bylo z celkové výše pokuty **uhrazeno 468 000 Kč**. **Neuhrazeno je 190 000 Kč**, což představuje pokuty z **8 správních řízení**, kdy z tohoto počtu 6 správních řízení je vedeno u Rozkladové komise a 2 rozhodnutí prozatím nenabyla právní moci.

Správní řízení bylo v roce 2017 vedeno na základě zjištění z **12 následných inspekci** poskytování sociálních služeb, uložená pokuta činila 220 000 Kč a uhrazeno bylo pouze 75 000 Kč z 8 vedených správních řízení. Zbývající 4 vedená správní řízení jsou u Rozkladové komise a celková částka k úhradě činí 145 000 Kč. Správní řízení bylo v roce 2017 vedeno na základě zjištění z **56 základních inspekci** poskytování sociálních služeb, uložená pokuta činila 438 000 Kč a uhrazeno bylo pouze 393 000 z 54 vedených správních řízení. Zbývající 2 vedená správní řízení jsou u Rozkladové komise a celková částka k úhradě činí 45 000 Kč.

V roce 2017 na základě zjištění uvedených v Protokolu o inspekci poskytování sociálních služeb v případě **97 inspekci** se poskytovatel se dopustil přestupku dle § 107 odst. 2, což má za následek zahájení správního řízení.

Z uvedeného počtu bylo již **19 správních řízení** zahájeno v roce 2017 a **78 správních řízení** bude zahájeno v roce 2018.

2. 4 Agenda spolupráce s rozkladovou komisí

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

Cílem šetření v procesu realizace inspekce poskytování sociálních služeb a popisu zjištění v Protokolu o inspekci poskytování sociálních služeb je takové odůvodnění, zajištění vypovídajícího množství podkladů a následný vypovídající popis včetně odůvodněné argumentace zjištěných nedostatků tak, aby nebyl vytvořen prostor pro úvahy o možnosti poskytovatele rozporovat výsledek procesu správního řízení, tj. Rozhodnutí a výši uložené pokuty, prostřednictvím podání Rozkladu proti Rozhodnutí ve správním řízení.

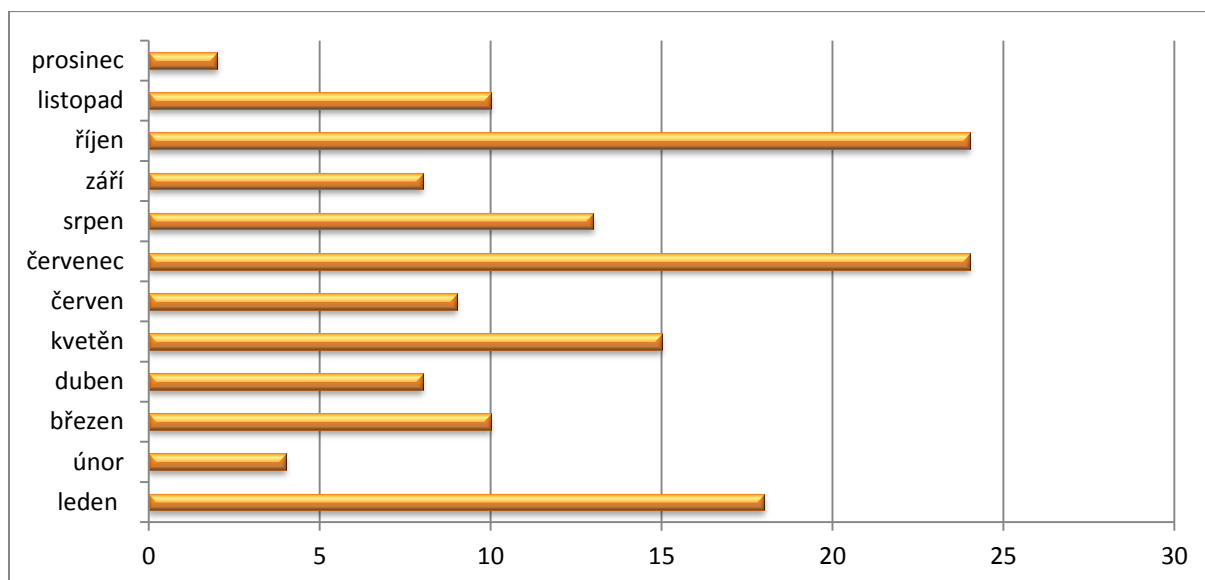
Odbor v roce 2017 ukončil vydáním Rozhodnutí **67 správních řízení** a z toho **6 správních spisů** bylo postoupeno rozkladové komisí.

V roce 2017 byla rozkladovou komisí vrácena k došetření a doložení dalších podkladů **2 správní řízení**. Toto bylo učiněno obratem a správní spis byl vrácen rozkladové komisí.

V roce 2017 byly vráceny po vydání rozhodnutí rozkladové komise **2 správní spisy** z roku 2016 a v obou případech bylo rozhodnutí ve správním řízení potvrzeno.

2. 5 Vyřizování stížností

V roce 2017 bylo odborem vyřizováno **168 podnětů**, stížností a podání. Z toho **145** došlých v roce 2017 a **23** došlých v roce 2016 a ukončovaných v roce 2017.



Největší množství podnětů došlo v měsíci červenci a říjnu 2017, tj. 24. Počet je ovlivněn násobnými podáními stížností dvěma stěžovatelkami – klientkou Domova se zvláštním režimem a sestrou klienta Domova pro seniory.

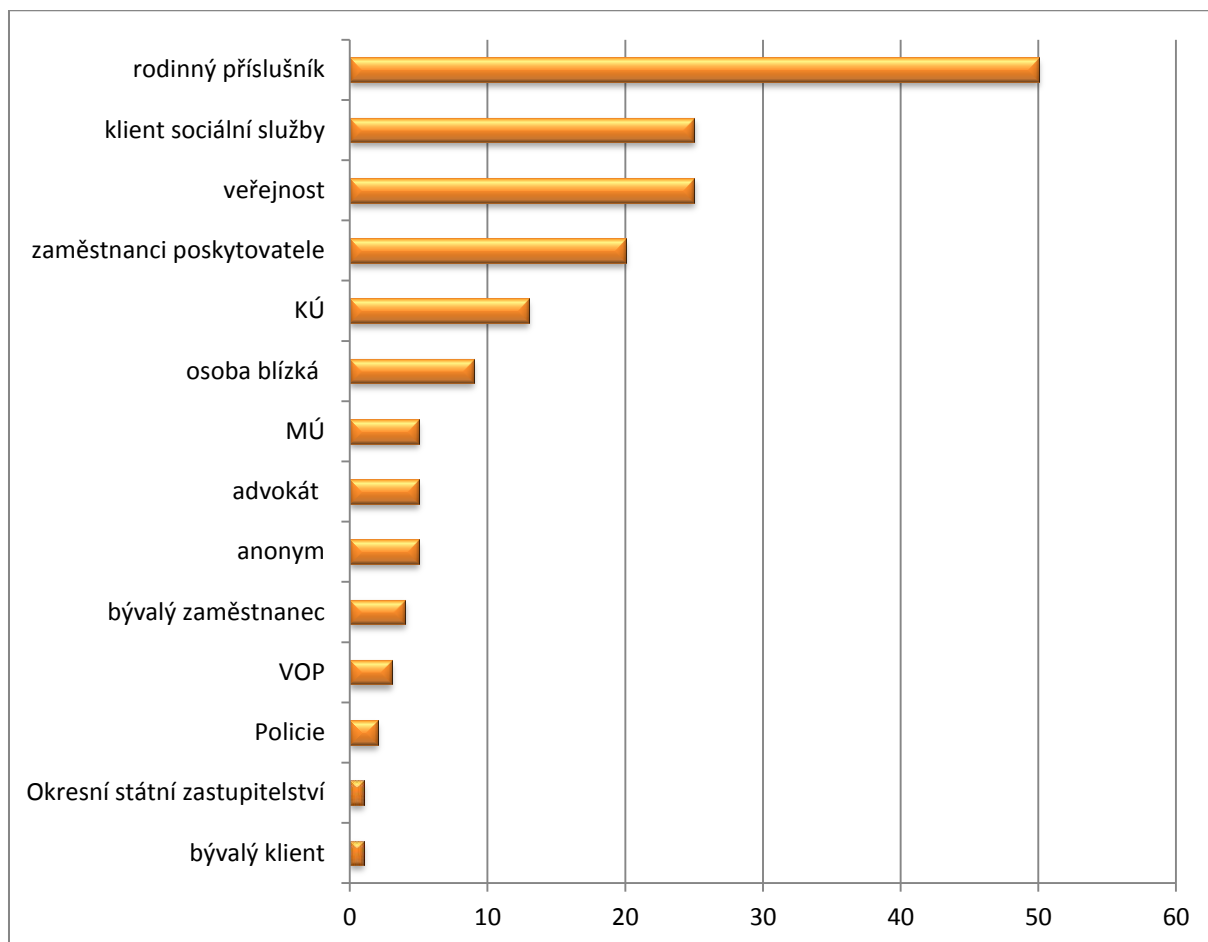
V roce 2017 bylo z celkového počtu **305** provedených inspekcí realizováno **68 inspekcí na základě podnětu**, stížnosti nebo podání občanů, instituce či jiného orgánu. Z toho bylo provedeno **61 základních inspekcí** poskytování sociálních služeb na základě stížnosti, **5 základních inspekcí** poskytování sociálních služeb **v plném rozsahu** a **2 následné inspekce** poskytování sociálních služeb, v průběhu kterých byly stížnosti šetřeny.

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

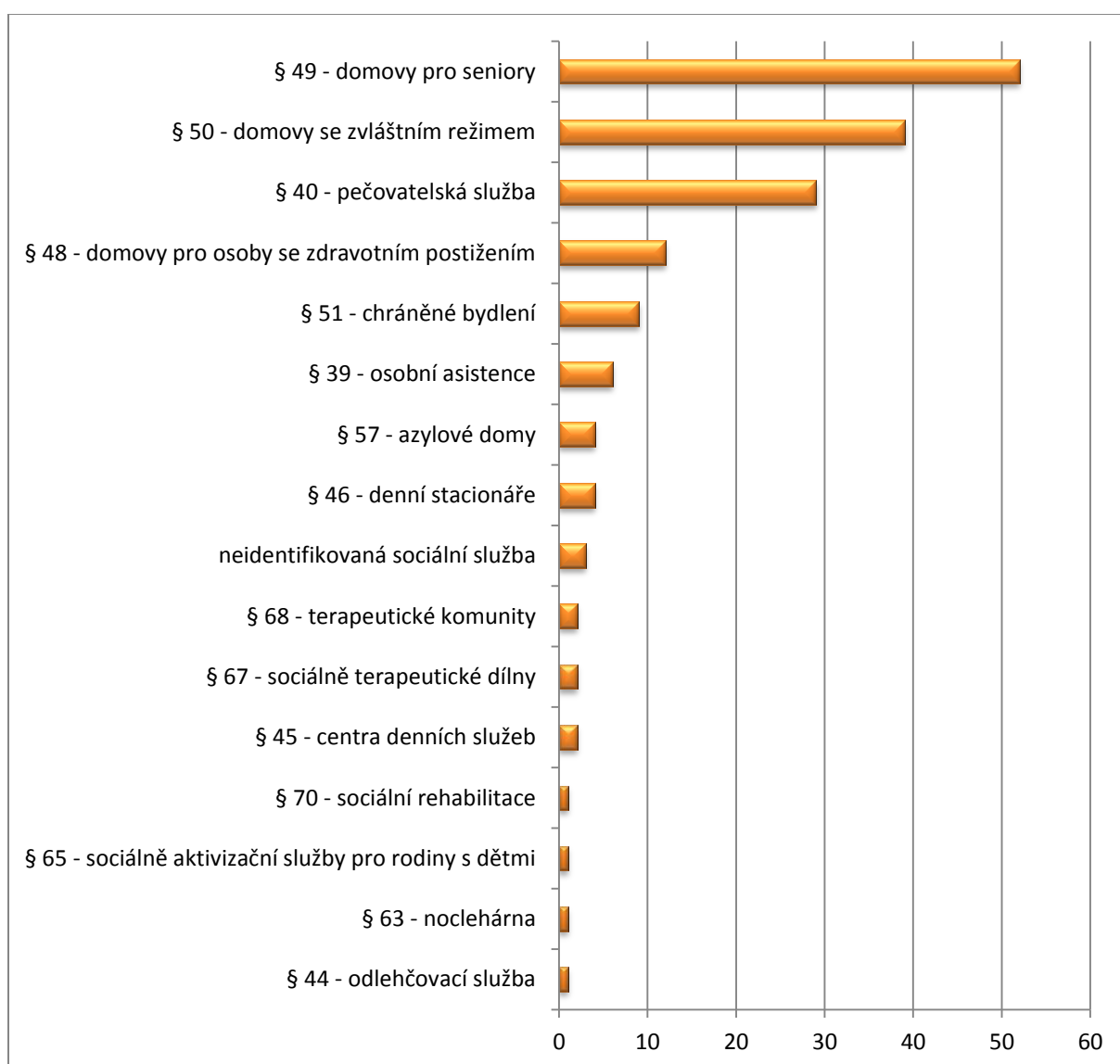
23 podnětů bylo procesováno z roku 2016, kdy byla provedena inspekce poskytování sociálních služeb a v roce 2017 bylo po ukončení inspekce poskytování sociálních služeb odpovězeno stěžovateli, přičemž první odpověď s informací o přijetí podnětu a sdělením, že na základě podnětu bude provedena inspekce poskytování sociálních služeb odchází stěžovateli ve stanovené lhůtě 30 dnů.

Zbýlých 55 podnětů bylo vyřízeno odpovědí stěžovateli na základě zjištění aktuálně proběhlé inspekce poskytování sociálních služeb a ze zjištění uvedených v Protokolu o inspekci poskytování sociálních služeb šlo plně vytěžit odpověď pro stěžovatele.

V roce 2017 nejvíce podání obdržel odbor od **rodinných příslušníků – 50, veřejnosti – 25, klientů sociálních služeb – 25** a v neposlední řadě i samotných **zaměstnanců sociálních služeb – 20**.



V roce 2017 došlo nejvíce podnětů a stížností na průběh poskytování sociálních služeb **Domovy pro seniory – 52, Domovy se zvláštním režimem – 39, Pečovatelskou službu – 29 a Domovy pro osoby se zdravotním postižením – 12.** Uvedená čísla dokládají přetrvávající vady v procesu poskytování sociálních služeb pobytového charakteru a to i počtem podnětů z oblasti Pečovatelské služby, protože převážná většina těchto podnětů se týká problémů obyvatel tzv. Domů s pečovatelskou službou, kde je v některých případech při inspekci identifikována praxe „skryté“ pobytové sociální služby poskytovatelem.



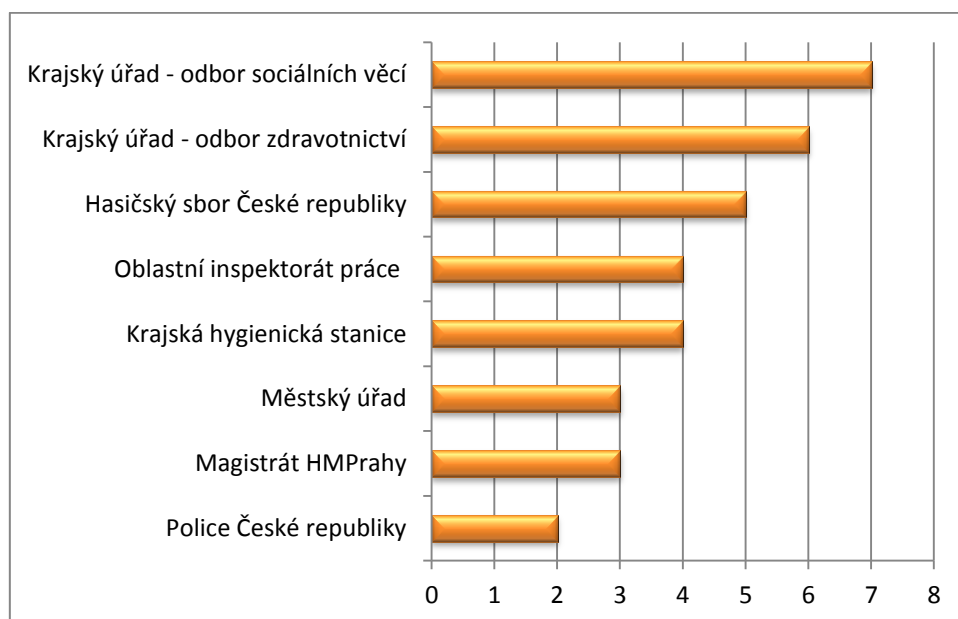
2. 6 Spolupráce s ostatními orgány a institucemi

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 ze zjištění při inspekci

V roce 2017 bylo i nadále pokračováno v praxi předávání podnětů a stížností k vyřízení jinému orgánu nebo instituci na základě zjištěných problémů a nedostatků, které nespádají do kompetence odboru.

Z 9 inspekci poskytování sociálních služeb došlo v roce 2017 k předání několika podnětů různým orgánům a institucím:

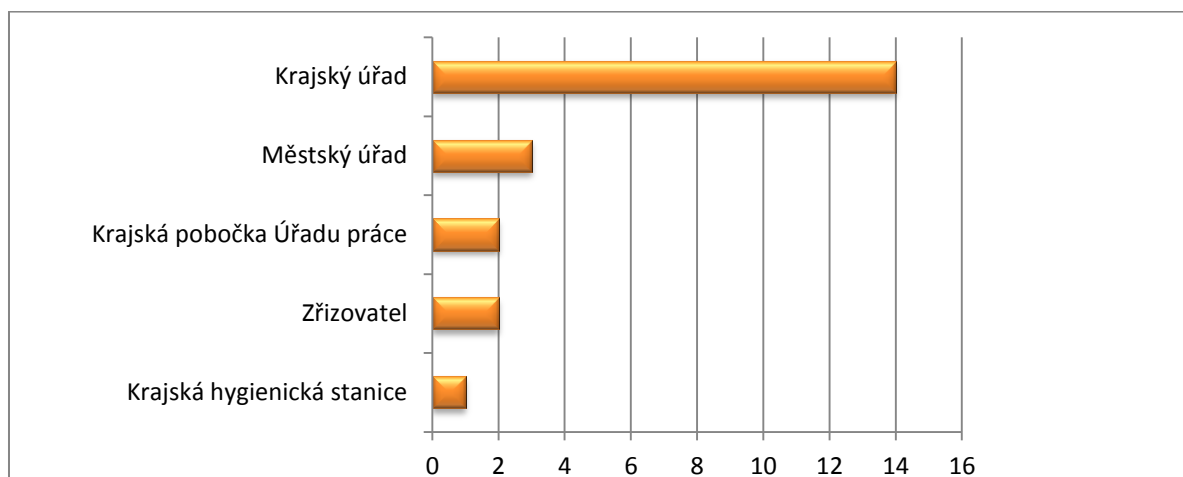


V průběhu uvedených 9 inspekci byly identifikovány závažné nedostatky v oblasti zabezpečení materiálně technických podmínek poskytování sociální služby, problematické situace v oblasti poskytování zdravotní péče a zajištění zdravotních

služeb pro klienty pobytových zařízení, v oblasti zajištění hygienických podmínek poskytování sociální služby, porušení registračních podmínek hlavně v oblasti personálního zajištění sociální služby či podezření na spáchání přestupku v oblasti porušování základních lidských práv a svobod.

Vyhodnocení zjištění, které vede k podání podnětu orgánu nebo instituci je v kompetenci vedoucího inspekčního týmu, který připravuje předmětné podklady a je odpovědný za zajištění odpovídajících důkazů v rámci průběhu místního šetření u daného poskytovatele sociální služby.

2. 6. 2 Předání podnětů a stížností od veřejnosti jinému orgánu a instituci



V roce 2017 bylo postoupeno 22 podnětů a stížností k vyřízení jinému orgánu nebo instituci v rámci procesování došlých stížností.

Nejplodnější spolupráce je mezi MPSV a **Krajskými úřady** - 14, kde probíhá „vzájemná výměna“ či postoupení celého či předmětné části podnětu, podání či stížnosti.

2. 7 Vypořádávání připomínek

V průběhu celého roku odbor 24 vypořádal připomínky, které byly odboru zasílány v rámci vnitřního připomínkového řízení.

Celkově bylo vypořádáno **409** zaslaných materiálů, tj. odbor vypořádal průměrně 1,5 připomínky za 1 pracovní den.

