



Ministerstvo práce a sociálních věcí

Odbor sociálních služeb a inspekce sociálních služeb

**Doporučený postup č. 2/2022,
Proces uzavírání smlouvy o poskytnutí sociální služby**

Určeno pro poskytovatele sociálních služeb, krajské úřady a Magistrát hl. města Prahy, a další osoby participující na poskytování sociálních služeb

Datum platnosti: 1. února 2022

Datum účinnosti: 1. února 2022

Vypracoval: Odbor sociálních služeb a inspekce sociálních služeb

Počet stran: 12

Obsah

| | |
|--|-----------|
| 1. ÚVOD, ZÁSADY UZAVÍRÁNÍ SMLOUVY | 3 |
| 2. SJEDNÁVÁNÍ SMLOUVY | 4 |
| 3. POROZUMĚNÍ OBSAHU A ÚČELU SMLOUVY | 6 |
| 4. FORMA UZAVŘENÍ SMLOUVY | 7 |
| 5. OBSAH SMLOUVY O POSKYTNUTÍ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB..... | 9 |
| 5.1. OZNAČENÍ SMLUVNÍCH STRAN § 91, ODST. (2), PÍSM. A)..... | 9 |
| 5.1.1. <i>Zájemce uzavírá smlouvu sám za sebe.</i> | <i>9</i> |
| 5.1.2. <i>Zájemce uzavírá smlouvu v zastoupení jiné osoby.....</i> | <i>9</i> |
| 5.1.3. <i>Zájemce uzavírá smlouvu za přítomnosti a podpory někoho dalšího, kdo není smluvní stranou</i> | <i>10</i> |
| 5.1.4. <i>Uzavírání smlouvy, je-li služba poskytována osobě anonymně</i> | <i>10</i> |
| 5.2. DRUH SOCIÁLNÍ SLUŽBY § 91, ODST. (2) PÍSM. B) | 10 |
| 5.3. ROZSAH POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY § 91, ODST. (2) PÍSM. C) | 10 |
| 5.4. MÍSTO A ČAS POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY § 91, ODST. (2) PÍSM. D) | 11 |
| 5.5. ÚHRADY ZA SOCIÁLNÍ SLUŽBY § 91, ODST. (2) PÍSM. E) | 11 |
| 5.6. UJEDNÁNÍ O DODRŽOVÁNÍ VNITŘNÍCH PRAVIDEL STANOVENÝCH POSKYTOVATELEM PRO POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB § 91, ODST. (2) PÍSM. F)..... | 11 |
| 5.7. VÝPOVĚDNÍ DŮVODY A VÝPOVĚDNÍ LHŮTY § 91, ODST. (2) PÍSM. G)..... | 12 |
| 5.8. DOBA PLATNOSTI SMLOUVY § 91, ODST. (2) PÍSM. H)..... | 12 |

1. Úvod, zásady uzavírání smlouvy

Smlouva o poskytnutí sociální služby (dále jen jako „smlouva“) je v rámci sociálních služeb především vyjádřením rovnoprávného postavení obou smluvních stran (klienta a poskytovatele sociálních služeb) a základní podmínkou pro poskytování sociálních služeb (definuje vztahy mezi klientem a poskytovatelem sociálních služeb, jejich práva a povinnosti). Před účinností Zákona o sociálních službách (1. ledna 2007) byly osoby, které potřebovaly z důvodu své nepříznivé sociální situace pomoc sociálních služeb, v pasivní roli žadatele. Musely si podat žádost a čekat, zda jim bude tato žádost příslušným orgánem v rámci správního řízení schválena.

Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „Zákon o sociálních službách“) stanoví, že sociální služby lze poskytovat pouze tehdy, je-li mezi klientem a poskytovatelem uzavřena smlouva, viz § 91, odst. 1: „O poskytnutí sociální služby uzavírá osoba smlouvu s poskytovatelem sociálních služeb“.

Smlouva je právním jednáním, v rámci kterého, je upraven vztah mezi klientem a poskytovatelem. Jsou definována vzájemná práva a povinnosti obou smluvních stran, které mají v případě jejich nedodržení možnost se jich právní cestou domáhat.

V praxi, v běžném každodenním životě, je smlouva pro zaměstnance i klienty právním institutem, který jim umožňuje vzájemně si vyjasnit, na jaké činnosti/úkony, kdy, kde a za jakých podmínek, má klient nárok. Dobře sjednaná, srozumitelná smlouva může pomoci předcházet konfliktům, které vznikají z nejasností ohledně práv a povinností obou smluvních stran, případně může pomoci tyto konflikty řešit.

Tento doporučený postup řeší uzavírání smlouvy podle Zákona o sociálních službách, nezabývá se uzavíráním smlouvy dle jiných právních norem, především dle Občanského zákoníku. Odkazuje však na relevantní ustanovení Občanského zákoníku, která se vztahují k procesu uzavírání smlouvy podle Zákona o sociálních službách a na právní vztahy vzniklé z této smlouvy.

2. Sjednávání smlouvy

Sjednávání smlouvy může mít více podob především v závislosti na druhu sociální služby a okruhu osob, kterým je určena. Společně s jednáním se zájemcem a individuálním plánováním tvoří proces, ve kterém na sebe všechny tři části (jednání se zájemcem, uzavírání smlouvy a individuální plánování) vzájemně navazují a prolínají se.

Poskytovatel si v rámci vlastních vnitřních pravidel stanovuje takový postup při uzavírání smlouvy, který vychází z druhu sociální služby a okruhu osob, kterým je určena, požadavků a potřeb poskytovatele a klientů, naplňuje tím tak zákonné povinnosti, standardy kvality (viz kritérium 4a).

V rámci uzavírání smlouvy poskytovatel se zájemcem sjednává rozsah a průběh poskytování sociální služby. Vychází přitom z osobních cílů (cílů spolupráce), které byly se zájemcem dohodnuty na základě jeho nepříznivé sociální situace (jeho možností a schopností) a jeho přání (viz kritérium 4c). Přesunutí sjednání rozsahu a způsobu poskytování služby až do období po uzavření smlouvy nenaplnuje požadavek kritéria 4c).

Při uzavírání ústní smlouvy se postupuje zpravidla tak, že zaměstnanec informuje zájemce o obsahu jednotlivých ustanovení smlouvy, respektive v rozhovoru se zájemcem obsah smlouvy specifikuje. Při uzavírání písemné smlouvy poskytovatel postupuje obdobně, avšak s rozdílem, že zájemci předkládá písemný návrh smlouvy.

Zaměstnanec následně ověřuje, zda osoba informacím porozuměla. Ověření může učinit prostým dotazem, zda osoba rozuměla. Zároveň může také sledovat neverbální projevy druhé osoby, a z těchto projevů posoudit aktuální možnosti druhého rozumět sdělovaným informacím. Může osobě položit kontrolní otázky (Např. „Pojďme si shrnout, na čem jsme se smlouvou domluvili: Od kdy k Vám začneme chodit? Co vše bude pečovatelka provádět? Jakým způsobem budete poskytnutou službu hradit? (...)“ atp.)

Zaměstnanec se ale také může zeptat obecněji – např. „Co důležitého pro vás ze smlouvy vyplývá?“, atp.

Do ověřování porozumění smlouvy je možné také zapojit osobu, která budoucího klienta doprovází, zná jej a je projednávání smlouvy přímo účastna (např. rodinného příslušníka). V případě pochybností si zaměstnanec např. přímým dotazem ověří, zda se doprovázející domnívá, že budoucí uživatel smlouvy plně rozumí.

Zaměstnanec tak ověřuje, zda osoba porozuměla účelu a obsahu smlouvy, anebo zda je potřeba podpoře porozumění věnovat další pozornost.

V případě, že je smlouva uzavírána se zájemcem, kterého zastupuje zákonný zástupce nebo zmocněnec, je v míře, kterou umožňují jeho schopnosti a dovednosti, zájemce do procesu uzavírání smlouvy zapojen a je v maximální možné míře zohledňováno jeho právo na vlastní rozhodování (osobní svobodu) v souladu se základními principy poskytování sociálních služeb (viz § 2 Zákona o sociálních službách).

Před uzavřením smlouvy o poskytnutí pobytové sociální služby je zájemce povinen předložit poskytovateli sociálních služeb posudek o zdravotním stavu registrujícího poskytovatele zdravotních služeb v oboru všeobecné praktické lékařství, nejde-li o poskytování sociálních služeb ve zdravotnickém zařízení.

3. Porozumění obsahu a účelu smlouvy

Kritérium 4b) ukládá poskytovateli postupovat tak, aby zájemce poskytovaným informacím rozuměl. Ať je smlouva uzavírána ústně nebo písemně, poskytovatel věnuje zásadní pozornost tomu, aby zájemce rozuměl obsahu a účelu smlouvy. Vychází z komunikačních možností zájemce. Způsob poskytování informací přizpůsobuje specifickým potřebám okruhu osob (podle druhu sociální služby) i individuálním potřebám jednotlivců. Zejména jde o tempo a formu sdělování (ve smyslu způsobu informování a vysvětlování). Ověřuje si, zda osoba informacím porozuměla.

Pokud zájemce vzhledem ke svému zdravotnímu stavu není schopen pochopit obsah a účel smlouvy, a nemá stanoveného zákonného zástupce, postupuje poskytovatel podle § 91, odst. 6 Zákona o sociálních službách (viz doporučený postup Jednání se zájemcem o sociální službu Ministerstva práce a sociálních věcí č. 5/2019).

V případě, že zájemce neprojevil souhlas s uzavřením smlouvy, postupuje poskytovatel podle § 91a Zákona o sociálních službách (viz doporučený postup Jednání se zájemcem o sociální službu Ministerstva práce a sociálních věcí č. 5/2019).

4. Forma uzavření smlouvy

Zákon o sociálních službách stanoví dvě základní formy uzavření smlouvy, písemnou a ústní. Povinné náležitosti smlouvy uvedené v § 91, odst. 2 Zákona o sociálních službách, jsou u obou forem uzavření smlouvy stejné, platí tedy jak pro písemnou, tak ústní formu uzavření smlouvy. Písemná forma uzavření smlouvy je vždy, bez ohledu na přání obou smluvních stran, vyžadována u těchto druhů sociálních služeb: osobní asistence; pečovatelské služby; tísňová péče; průvodcovské a předčitatelské služby; podpora samostatného bydlení; odlehčovací služby; centra denních služeb; denní stacionáře; týdenní stacionáře; domovy pro osoby se zdravotním postižením; domovy pro seniory; domovy se zvláštním režimem; chráněné bydlení; sociální služby poskytované ve zdravotnických zařízeních lůžkové péče; azylové domy; domy na půl cesty; služby následné péče; sociálně terapeutické dílny; terapeutické komunity.

Písemná forma je dále u některých druhů služeb vyžadována v případě, že alespoň jedna smluvní strana při jednání o uzavření smlouvy tuto formu navrhne. Jedná se o tyto druhy služeb: raná péče; tlumočnické služby; krizová pomoc; intervenční centra; sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi; sociální rehabilitace. O tom, že smluvní strana má právo navrhnout a vyžadovat písemnou formu smlouvy o poskytování sociální služby, je zájemce srozumitelně informován již v procesu jednání se zájemcem o službu, když jej zaměstnanec seznamuje s možnostmi a podmínkami poskytování služby.

U všech ostatních druhů služeb Zákon o sociálních službách formu uzavření smlouvy nestanoví. Je tedy čistě na dohodě obou smluvních stran, jakou formu, ústní či písemnou, zvolí. Jedná se o tyto druhy sociálních služeb (nízkoprahové služby sociální prevence): telefonická krizová pomoc; kontaktní centra; nízkoprahová denní centra; nízkoprahová zařízení pro děti a mládež; noclehárny; sociálně aktivizační služby pro seniory a osoby se zdravotním postižením; terénní programy.

V případě, že je smlouva uzavírána v písemné formě a zájemce nemůže číst a psát, ale je schopen seznámit se s obsahem smlouvy pomocí přístrojů či speciálních pomůcek nebo prostřednictvím jiné osoby, kterou si zvolí, postupuje se dle § 563 Občanského zákoníku¹.

V případě ústní formy uzavření smlouvy je na poskytovateli, jakým způsobem doloží, že smlouva byla uzavřena a že obsahuje všechny povinné náležitosti. Nejvíce průkaznou variantou je vedení záznamů o uzavřených ústních smlouvách. Uzavření smlouvy mohou potvrdit také klient a zaměstnanec, kteří smlouvu sjednali.

Prokázání uzavření smlouvy ústní formou přímo souvisí s naplněním požadavků kritéria 4 a). Postup uzavírání smlouvy ústní formou musí mít poskytovatel dle kritéria 4 a) písemně popsán („poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro uzavírání smlouvy o poskytování sociální služby“) a následně musí prokázat, že tento postup dodržuje („podle těchto pravidel poskytovatel postupuje“). Pokud tedy poskytovatel má písemně stanovený postup pro uzavírání smlouvy ústní formou v souladu s požadavky Zákona o sociálních službách a prováděcí vyhlášky a je schopen prokázat, že tento postup dodržuje, zároveň tím může doložit uzavření smlouvy v ústní formě.

¹ § 563

(1) Pokud v písemné formě právně jedná ten, kdo nemůže číst a psát, ale je schopen seznámit se s obsahem právního jednání pomocí přístrojů či speciálních pomůcek nebo prostřednictvím jiné osoby, kterou si zvolí, opatří listinu podpisem; není-li s to se podepsat, učiní namísto podpisu před alespoň dvěma svědky na listině rukou nebo jinak vlastní znamení, ke kterému jeden ze svědků připiše jméno jednajícího.

(2) O svědcích platí [§ 39](#) obdobně.

(3) Nelze-li postupovat podle [odstavce 1](#), vyžaduje se k jednání osoby, která nemůže číst a psát, forma veřejné listiny. Taková forma se vyžaduje i tehdy, stanoví-li zákon, že projev vůle jednajícího musí být na listině napsán vlastní rukou. Je-li toho jednající schopen, připojí na zápis o svém právním jednání vlastní znamení.

5. Obsah smlouvy o poskytnutí sociálních služeb

Zákonné požadavky na obsah smlouvy stanoví § 91, odst. 2 Zákona o sociálních službách. Zde je taxativně vymezeno, co musí obsahovat každá smlouva. Jedná se o minimální požadovaný obsah, smlouva může obsahovat také další ustanovení, která nejsou v § 91, odst. 2 uvedena.

5.1. Označení smluvních stran § 91, odst. (2), písm. a)

Ve smlouvě jsou identifikovány všechny smluvní strany. Při uzavírání smlouvy mohou nastat tyto situace:

5.1.1. Zámecce uzavírá smlouvu sám za sebe.

Na jedné straně je identifikován poskytovatel sociální služby a druhé straně je identifikován zámecce, který se rozhodl s poskytovatelem smlouvu uzavřít.

5.1.2. Zámecce uzavírá smlouvu v zastoupení jiné osoby.

V případě, že je zámecce zastupován v některém z níže uvedených případů, musí být zástupce taktéž uveden v části označení smluvních stran.

Smluvní zastoupení

Oprávnění právně jednat za jinou osobu, přičemž toto zastoupení vzniká smluvně na základě plné moci. Osoba oprávněná jednat za jinou osobu se v tomto případě nazývá **zmocněnec**.

Zákonné zastoupení

Oprávnění právně jednat za jinou osobu, přičemž toto zastoupení vzniká přímo ze zákona. Osoba oprávněná jednat za jinou osobu se v tomto případě nazývá **zákonný zástupce**. Uplatňuje se především u nezletilých.

Opatrovnictví

Forma zastoupení, která vzniká na základě rozhodnutí soudu o jmenování **opatrovníka**. Opatrovník je jmenován především osobě, která je omezena ve svéprávnosti, ale může být jmenován i dalším osobám (tomu, o kom není známo, kde pobývá, neznámému člověku zúčastněnému při určitém právním jednání nebo tomu, jehož zdravotní stav mu působí obtíže při správě jmění nebo hájení práv).

Zastoupení obecním úřadem obce s rozšířenou působností

V případě, že zámecce podle lékařského posudku vydaného poskytovatelem zdravotních služeb není schopen sám jednat a nemá zákonného zástupce nebo opatrovníka, zastupuje ho při uzavírání smlouvy obecní úřad obce s rozšířenou působností (viz § 91, odst. 6 Zákona o sociálních službách a doporučený postup Ministerstva práce a sociálních věcí č. 5/2018, kterým se nahrazuje doporučený postup č. 4/2017, k detencím v zařízení sociálních služeb).

5.1.3. Zájemce uzavírá smlouvu za přítomnosti a podpory někoho dalšího, kdo není smluvní stranou

Tento případ se váže například k využití soudem schváleného podpůrce v rámci nápomoci při rozhodování dle § 45–48 Občanského zákoníku. Ve smlouvě mohou být tyto osoby také uvedeny, nikoliv však jako jedna ze smluvních stran, ale jako osoby, které byly přítomny uzavření smlouvy a pomáhaly s jejím sjednáním.

5.1.4. Uzavírání smlouvy, je-li služba poskytována osobě anonymně

Sociální služby některých druhů služeb (terénní programy a nízkoprahová zařízení pro děti a mládež) mohou být klientům poskytovány anonymně. Klient u nich není identifikován osobními údaji, jako je jméno, bydliště nebo datum narození, ale nějakým jiným způsobem, který umožňuje anonymní poskytování služeb a vedení dokumentace (například kód nebo přezdívka).

5.2. Druh sociální služby § 91, odst. (2) písm. b)

Druh sociální služby se uvádí dle rozhodnutí o registraci. V případě, že zájemce chce užívat více sociálních služeb poskytovaných jednou organizací, které má daná organizace registrovány, musí uzavřít ke každé registrované sociální službě smlouvu zvlášť (nelze uzavřít jednu smlouvu na více registrovaných služeb).

5.3. Rozsah poskytování sociální služby § 91, odst. (2) písm. c)

Rozsah a obsah poskytované sociální služby vychází z okruhu základních činností vymezeného pro každou sociální službu Zákonem o sociálních službách.

Rozsah je se zájemcem sjednán individuálně, v závislosti na domluveném osobním cíli (viz kritérium 4c). Podrobnost rozsahu, v jaké je ve smlouvě uveden (zda jsou zde pouze základní činnosti podle Zákonu o sociálních službách, úkony podle prováděcí vyhlášky nebo ještě podrobnější výčet dle nabídky služeb daného poskytovatele), záleží na potřebách poskytovatele, zájemce a jejich vzájemné domluvě. Je však vždy nutné, aby byl ve smlouvě uveden individualizovaný rozsah poskytovaných služeb alespoň na úrovni základních činností. Sjednaný rozsah základních činností je nutné uvádět přímo ve smlouvě (může tvořit samostatnou přílohu smlouvy). Kromě základních činností může poskytovatel sociálních služeb dojednávat i fakultativní činnosti, jejichž rozsah a výše úhrady musí být ve smlouvě také uvedeny.

5.4. Místo a čas poskytování sociální služby § 91, odst. (2) písm. d)

Místo a čas poskytování sociální služby se může lišit podle druhu služby a způsobu poskytování sociální služby. Podrobnost, v jaké jsou místo a čas ve smlouvě uvedeny, záleží podobně jako u rozsahu poskytování sociální služby na možnostech poskytovatele, potřebách zájemce a jejich vzájemné domluvě. Čas poskytování sociální služby tak může být ve smlouvě specifikován velmi přesně a konkrétně (určitý den v týdnu, určitý čas během dne, délka poskytování v minutách), nebo více obecně a flexibilně (uvede se například pouze provozní doba služby s tím, že klient může službu využít kdykoliv v této provozní době).

5.5. Úhrady za sociální služby § 91, odst. (2) písm. e)

Ve smlouvě musí být popsána výše úhrady, způsob placení úhrady za sociální služby (hotově, na účet, zálohově atd.) a způsob jejího vyúčtování.

Úhradami za sociální služby se zabývá § 73–77 Zákona o sociálních službách. Sjednanou a ve smlouvě uvedenou výši úhrady lze v průběhu poskytování služeb zvýšit, pokud není ve smlouvě ustanoveno jinak, pouze po oboustranném souhlasu. Poskytovatel ale vždy musí respektovat maximální výši úhrady, kterou stanovuje prováděcí vyhláška k Zákona o sociálních službách.

Úhrada za fakultativní činnosti může být stanovena v plné výši nákladů na tyto služby (viz § 77 Zákona o sociálních službách). Podrobněji se tématem fakultativních činností zabývá doporučený postup k zajišťování fakultativních činností při poskytování sociálních služeb Ministerstva práce a sociálních věcí č. 4/2013.

Úhradu za sociální služby hradí klient, případně se lze dle § 71, odst. 3 Zákona o sociálních službách dohodnout na spoluúčasti hrazení úhrady i s osobou blízkou, nebo jinou fyzickou či právnickou osobou, pokud klient nemá vlastní příjem nebo tento příjem nepostačuje na úhradu nákladů.

5.6. Ujednání o dodržování vnitřních pravidel stanovených poskytovatelem pro poskytování sociálních služeb § 91, odst. (2) písm. f)

Ve smlouvě musí být uvedena povinnost klienta dodržovat pravidla, která poskytovatel stanovil pro poskytování sociálních služeb. Tato pravidla mohou být zapracována přímo do smlouvy, nebo mohou být zpracována jako příloha smlouvy. S těmito pravidly musí být zájemce před uzavřením smlouvy srozumitelným způsobem seznámen (viz § 88, písm. b) Zákona o sociálních službách).

5.7. Výpovědní důvody a výpovědní lhůty § 91, odst. (2) písm. g)

Výpovědní důvody jsou sjednávány oběma smluvními stranami. Zákon o sociálních službách ani jiná právní norma tyto důvody nestanovuje. Musí však být v souladu s platnými právními normami, především se zásadou uvedenou v § 2 Zákona o sociálních službách („Sociální služby musí být poskytovány v zájmu osob a v náležitě kvalitě takovými způsoby, aby bylo vždy důsledně zajištěno dodržování lidských práv a základních svobod osob“).

Výpovědní lhůta je sjednána jak pro poskytovatele, tak pro klienta. Při uvedení výpovědní lhůty ve dnech je třeba konkretizovat, zda se jedná o dny kalendářní, nebo pracovní. Počátek výpovědní lhůty se zpravidla stanovuje na den po doručení výpovědi.

Pokud by se klient po ukončení poskytování pobytové služby sociální péče mohl bez další pomoci a podpory ocitnout v situaci ohrožující jeho život a zdraví, se souhlasem klienta je poskytovatel povinen o této situaci neprodleně písemně informovat obecní úřad obce s rozšířenou působností (viz § 88, písm. k) Zákona o sociálních službách).

5.8. Doba platnosti smlouvy § 91, odst. (2) písm. h)

Smlouva může být sjednávána na dobu určitou anebo dobu neurčitou. Smlouva na dobu neurčitou je jistou zárukou pro klienty, a to především v sociálních službách, které výrazně spoluutváří podobu života klienta – např. v pobytových službách. V této oblasti někdy dochází k různým neetickým jednáním vůči klientům, kdy se sociální služby „chrání“ vytvářením smluv na dobu určitou, které pak v případě potřeby prodlužují. Klientům nevytváří pocit bezpečí a stabilizace jejich životní situace. Naopak u některých druhů sociálních služeb může být doba určitá zcela v souladu s posláním sociální služby.