

## PŘÍLOHA č. 4 ke Smlouvě o poskytnutí služby sociální péče – Odlehčovací služby

### Postupy při uplatňování a vyřizování stížností

#### 1. Základní práva uživatele

- Jako uživatel sociální služby máte právo stěžovat si na kvalitu poskytovaných služeb.
- Poskytovatel má povinnost seznámit Vás s postupem pro podávání a vyřizování stížností.
- Všechny Vaše stížnosti jsou chápány jako výkon práva uživatele a jsou pro nás cenným zdrojem informací o poskytovaných službách. Stížnosti jsou našimi pracovníky chápány jako příležitost ke zvýšení kvality služby.

#### 2. Postup pro podávání stížností

- Stížnost můžete podat osobně, může ji podat Váš rodinný příslušník, fyzická či právnická osoba zastupující Váš zájem.
- Máte možnost svobodně si zvolit svého zástupce, který Vás bude při projednávání stížnosti zastupovat.
- Stížnost můžete podat písemně, **ústně, zápisem do Knihy stížností nebo anonymně do schránky na stížnosti**. Písemnou stížnost můžete podat sociálnímu pracovníkovi (pokud stížnost nesměřuje k jeho osobě) nebo řediteli organizace.
- Své stížnosti a náměty můžete vhazovat do označené schránky (Stížnosti, Náměty, Připomínky), která je umístěna v sídle poskytovatele v přízemí budovy. U této schránky naleznete formuláře, které můžete k podání stížnosti využít. Schránka je vybírána 1 x týdně.
- Formuláře určené k podání stížnosti Vám na požádání zajistí kterýkoliv pracovník sociální služby.
- Každá Vaše stížnost je zaevidována do Knihy stížností, která je uložena v kanceláři sociálního pracovníka.
- Kniha stížností Vám bude na požádání vydána k zápisu Vaší stížnosti.
- Odpovědi na anonymní stížnosti jsou zveřejněny na označené nástěnce v přízemí sídla poskytovatele.

- Písemné stížnosti můžete také odeslat poštou na adresy:

Středisko sociálních služeb města Kopřivnice, p. o.  
Česká 320, 742 21 Kopřivnice

Ing. Eva Mündleinová, ředitelka SSSmK  
Česká 320, 742 21 Kopřivnice

Nebo zaslat elektronickou poštou:

[sssmk@sssmk.cz](mailto:sssmk@sssmk.cz) - Středisko soc. služeb města Kopřivnice  
[reditel@sssmk.cz](mailto:reditel@sssmk.cz) - ředitel zařízení  
[socialni@sssmk.cz](mailto:socialni@sssmk.cz) - sociální pracovník

- Doručená písemná stížnost je vyřizována sociálním pracovníkem, pokud není ve stížnosti přímo požadováno jednání s jiným zástupcem poskytovatele nebo pokud stížnost nesměřuje k jeho osobě.
- Ústní podněty, připomínky a stížnosti můžete podat i ostatním pracovníkům poskytovatele, kteří znají další postup pro vyřízení stížností.

### **3. Podmínky pro vyřizování stížností pro uživatele, lhůta pro vyřízení stížností**

- Vaši stížnost vyřizuje sociální pracovník, pokud není ve stížnosti přímo požadováno jednání s jiným zástupcem zařízení nebo pokud stížnost nesměřuje k jeho osobě.
- V případě, že podáte stížnost na pracovníka, platí pravidlo, že stížnost musí řešit jeho nadřízený.
- Máte právo se účastnit jednání při vyřizování Vaši stížnosti, můžete si svobodně zvolit nezávislého zástupce, který Vás bude při vyřizování stížnosti zastupovat.
- Vaše stížnost je řešena ihned, neprodleně.
- Pokud nelze Vaši stížnost vyřešit ihned, je stanovena lhůta pro vyřízení Vaši stížnosti. Lhůta pro vyřízení činí třicet dnů ode dne podání stížnosti.
- O vyřešení Vaši písemné stížnosti musíte být písemně vyrozuměn. V případě, že poskytovatel není schopen vyřešit Vaši stížnost do třiceti dnů, musí Vás o tom písemně informovat, včetně uvedení důvodů, pro které není schopen stížnost řešit.

### **4. Možnost odvolání se**

V případě, že nebudete spokojen s vyřízením Vaši stížnosti, můžete se obrátit k nadřízenému nebo nezávislému orgánu s podnětem k prošetření postupu při vyřizování Vaši stížnosti.

## 5. Nadřízené nebo nezávislé orgány při vyřizování stížností

V případě, že máte pocit, že Vaše stížnost nebyla vyřízena k Vaší plné spokojenosti, můžete se obrátit na:

Organizace	Adresa	Telefonní kontakt
<b>Středisko soc. služeb města Kopřivnice</b> ředitel	Česká 320, 742 21 Kopřivnice	556 821 283
<b>Město Kopřivnice</b> vedoucí Odboru sociálních věcí	Štefánikova 1163, 742 21 Kopřivnice	556 879 480
<b>Veřejný ochránce práv</b>	Údolní 39, 602 00 Brno	542 542 888
<b>Český helsinský výbor</b>	Štefánikova 21, 150 00 Praha 5	220 515 188 220 515 223
<b>Občanská poradna</b>	Štefánikova 1163, 742 21 Kopřivnice	556 709 403 777 735 555

V Kopřivnici 1.4. 2016

Schválila: Ing. Eva Mündleinová  
ředitelka SSSmK