

PŘÍLOHA č. 5 ke Smlouvě o poskytnutí služby sociální péče – Pečovatelská služba

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 podávání a vyřizování stížností a tím, komu se stížnost podává.
- 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 vyřizování stížnosti zastupovat.
- Stížnost můžete podat **písemně, ústně, zápisem do knihy stížností nebo anonymně do schránky na stížnosti**. Písemná stížnost může být podána sociálnímu pracovníkovi (pokud stížnost nesměřuje k jeho osobě) nebo přímo řediteli organizace.
- V sídle poskytovatele je v přízemí budovy umístěna označená schránka (Stížnosti, Náměty, Připomínky), kam můžete své písemné stížnosti či náměty vhadzovat. 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 - Středisko soc. služeb města Kopřivnice

reditel@sssmk.cz - ředitel zařízení

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 nesměruje 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 nesměruje 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 zastupovat.
- Vaše stížnost je řešena ihned, neprodleně .
- Pokud nelze Vaši stížnost vyřešit ihned, je stanovena lhůta pro vyřízení Vaši stížnosti do třiceti dnů ode dne podání stížnosti .
- O řešení Vaši stížnosti musíte být písemně vyzooměn. 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
Středisko soc. služeb města Kopřivnice ředitel	Česká 320, 742 21 Kopřivnice	556 821 283
Město Kopřivnice vedoucí Odboru sociálních věcí	Štefánikova 1163, 742 21 Kopřivnice	556 879 480
Veřejný ochránce práv	Údolní 39, 602 00 Brno	542 542 888
Český helsinský výbor	Štefánikova 21 150 00 Praha 5	220 515 188 220 515 223 257 221 141
Občanská poradna	Štefánkova 1163, 742 21 Kopřivnice	556 879 634

V Kopřivnici 1. 1. 2019

Schválila: Ing. Eva Mündleinová
ředitelka SSSmK