

A Z Y L O V Ý D Ů M

Postupy při uplatňování a vyřizování stížností, návrhů a připomínek

1. Základní práva Uživatelé

- Jako Uživatel sociální služby máte právo stěžovat si na kvalitu poskytovaných služeb.
- Máte právo seznámit se s postupem podávání stížnosti a tím, komu se stížnost podává.
- Všechny Vaše stížnosti, návrhy a připomínky jsou chápány jako výkon práva Uživatelé a jsou pro nás cenným zdrojem informací o poskytovaných službách. Stížnosti jsou našimi pracovníky chápány jako příležitost ke zvýšení kvality služby.

2. Podávání stížností

- Stížnost, návrh či připomínku můžete podat osobně, může ji podat Váš soudem stanovený zástupce, rodinný příslušník, fyzická či právnická osoba zastupující Váš zájem.
- Máte možnost svobodně si zvolit svého zástupce, který Vás bude při vyřizování stížnosti zastupovat.
- Stížnost, návrh, připomínku můžete podat **písemně** (dopisem, mailem), **ústně** (osobně, telefonicky, prostřednictvím alternativní komunikace př. znakovou řečí tlumočenou tlumočnickem) **nebo anonymně do schránky na stížnosti**. Stížnost může být podána přímo pracovníkovi, který službu poskytuje, sociálnímu pracovníkovi nebo přímo řediteli SSSmK. V budově poskytovatele je v přízemí budovy (u vstupních dveří do zařízení) umístěna schránka, kam můžete své písemné stížnosti či náměty vhadzovat.
- Stížnosti, návrhy a připomínky můžete odeslat poštou na tyto adresy:
 - Azylový dům/Noclehárna, Horní 1113/23, 742 21 Kopřivnice
 - Středisko sociálních služeb města Kopřivnice, p.o., Česká 320, 742 21 Kopřivnice
 - Ředitel SSSmK, Česká 320, 742 21 Kopřivnice

Nebo zaslat elektronickou poštou:

azydum@sssmk.cz

- Vedoucí a sociální pracovník

sssmk@sssmk.cz

- Středisko soc. služeb města Kopřivnice

reditel@sssmk.cz

- Ředitel organizace

3. Podmínky pro vyřizování stížností pro Uživatelé, lhůta pro vyřízení stížností

- Vaši stížnost vyřizuje pověřený pracovník – sociální pracovník, vedoucí AD nebo ředitel.
- Můžete se účastnit jednání při vyřizování Vaši stížnosti, můžete si svobodně zvolit nezávislého zástupce, který Vás bude při vyřizování zastupovat.
- Lhůta pro vyřízení ústní i písemné stížnosti je stanovena do 30 dnů ode dne podání stížnosti.
- O vyřešení Vaši stížnosti musíte být písemně vyrozuměn. V případě, že Poskytovatel

není schopen vyřešit Vaši stížnost do 30 dnů, musí Vás o tom písemně informovat, včetně uvedení důvodů, pro které není schopen stížnost řešit.

Připomínky k poskytované sociální službě a návrhy ke zlepšení její kvality jsou řešeny pracovníkem Poskytovatele nebo sociálním pracovníkem přímo v průběhu poskytování služby. O způsobu řešení jsou zúčastněné osoby informovány ústně (ihned příp. na setkání s Uživateli) nebo písemně (vyvěšením na nástěnce). V případě nespokojenosti s řešením návrhu či připomínky lze podat formální stížnost (postup viz. výše).

4. Možnost odvolání se

V případě, že nebudete spokojeni 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:

ředitele zařízení:

Ředitel SSSmK
Česká 320
742 21 Kopřivnice

tel.: 556 821 283
sssmk@sssmk.cz

zřizovatele:

Městský úřad Kopřivnice
Odbor sociální věci a zdravotnictví
vedoucí odboru
Štefánikova 1163
742 21 Kopřivnice

tel.: 556 879 480
soc.odbor@koprivnice.cz

veřejného ochránce práv:

Kancelář veřejného ochránce práv
Údolní 658/39
602 00 Brno

tel.: 542 542 111
podatelna@ochrance.cz

Český helsinský výbor:

Helsinský výbor
Štefánikova 216/21
150 00 Praha 5

tel.: 257 221 142
sekr@helcom.cz

Občanské poradny:

www.obcanske-poradny.cz

Zpracovala: Bc. Lenka Štěpánová, vedoucí a sociální pracovník AD