

## 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 a způsob poskytování sociální služby.
- Poskytovatel má povinnost seznámit Vás s postupem podávání a vyřizování stížností a s 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** (stížnost zapíše sociální pracovník) **nebo anonymně do schránky na stížnosti**. Písemná stížnost může být podána sociálnímu pracovníkovi (pokud stížnost nesměruje 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.
- Stížnost v písemné podobě můžete předat kterémukoliv pracovníkovi pečovatelské služby.
- Formuláře určené k podání písemné stížnosti Vám na požádání zajistí pracovník pečovatelské služby.
- Každá Vaše stížnost je zaevidována do Knihy stížností, která je uložena v kanceláři sociálního pracovníka.
- 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

Ředitel organizace 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 organizace 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 Vaší 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 Vaší stížnosti do třiceti dnů ode dne podání stížnosti.
- O řešení Vaší 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 Vaší stížnosti, můžete se obrátit k nadřízenému nebo nezávislému orgánu s podnětem k prošetření postupu při vyřizování Vaší 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	220 515 188 220 515 223 257 221 141
<b>Občanská poradna</b>	Štefánkova 1163, 742 21 Kopřivnice	556 879 634

V Kopřivnici 1. 1. 2024