Středisko sociálních služeb města Kopřivnice, p.o.
Česká 320/29c, 742 21 Kopřivnice, IČ: 60798891

Postupy při uplatňování a vyřizování stížností, návrhů a připomínek Noclehárna

1. Základní práva Uživatele

- 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 Uživatele 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 tlumočníkem) **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 vhazovat.
- 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:

azyl.dum@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 Uživatele, 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 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
Krajský úřad Moravskoslezského kraje	28. října 2771/117 702 00 Ostrava	595 622 155
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	Štefánikova 1163, 742 21 Kopřivnice	556 879 634

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