

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

POSTUPY PRO 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 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 vhazovat. 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 - 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 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.
- V případě, že Vám do třiceti dnů nebude doručena odpověď na stížnost a zároveň neobdržíte písemné uvedení důvodů, proč nelze stížnost ve stanovené lhůtě vyřešit, může se obrátit na nadřízený orgán MPSV (kontakt viz níže).

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
Středisko soc. služeb města Kopřivnice ředitel	Česká 320, 742 21 Kopřivnice	556 821 283
Město Kopřivnice Vedoucí Odboru sociálních věcí (zástupce zřizovatele)	Štefánikova 1163, 742 21 Kopřivnice	556 879 480
Krajský úřad Moravskoslezského kraje	28. října 2771/117 702 00 Ostrava	595 622 155
MPSV	posta@mpsv.cz Ministerstvo práce a sociálních věcí Odbor inspekce sociálních služeb Na Poříčním právu 1 128 01 Praha 2	950 191 111
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 15. 4. 2025