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 320/29c , 742 21 Kopřivnice

Ředitel organizace SSSmK
Česká 320/29c, 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 320/29c, 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	Ministerstvo práce a sociálních věcí Odbor inspekce sociálních služeb Na Poříčním právu 1 128 01 Praha 2	950 191 111 posta@mpsv.cz
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. 10. 2026