



**Městské středisko
sociálních služeb**
příspěvková organizace města Písku

Vnitřní pravidla Sociálně aktivizační služby (SAS)

Verze: 01032025

platnost od 1. 3. 2025

Základní povinnosti klienta:

- V případě, že se v domácnosti klienta vyskytne infekční onemocnění, je klient povinen neprodleně o této skutečnosti informovat poskytovatele. Po dobu infekčního onemocnění je poskytovatel oprávněn neposkytovat službu SAS. Po ukončení onemocnění na základě informace klienta je služba obnovena v plně sjednaném rozsahu.
- Klient je povinen spolupodílet se na vytváření individuálního plánování a vyvinout součinnost při jeho naplňování.
- Klient je povinen chovat se tak, aby nenarušoval svým chováním činnost ostatních klientů.
- Klient nesmí poškozovat majetek poskytovatele.
- Klient je povinen seznámit se s provozním řádem místa poskytování služby a řídit se jím.

Základní práva klienta:

- Klient má právo nahlížet do dokumentace, v případě tohoto požadavku se obrátí na svého klíčového pracovníka či vedoucí dané služby.
- Klient má právo na poskytnutí sjednaného úkonu dle platné smlouvy a v rozsahu garantované nabídky.
- Klient má právo na poskytnutí základního sociálního poradenství, které je poskytováno bezplatně a v rozsahu garantované nabídky.
- Každý klient má právo podat podnět, připomínku či stížnost. Stížnost lze podat v případě, že klient není spokojen se způsobem, jakým je služba SAS poskytována nebo s postupem či chováním pracovníků. Klient může k podání stížnosti zmocnit jinou osobu.

Stížnost může být podána:

- **ústně** (osobně kterémukoli z pracovníků služby nebo telefonicky na tel: 721 400 030, 731 140 810)
- **písemně** – klient ji může předat osobně pracovníkovi služby, či ji může vhodit do schránky umístěné ve vestibulu hlavní budovy na nábřeží 2142 a označené nápisem „STÍŽNOSTI“ (schránka je vybírána každé pondělí)
- **e-mailem** na adresu info@mssspisek.cz

Stížnosti vyřizuje Vedoucí sociálních služeb, pokud se jedná o stížnost, kterou vedoucí služby nemůže ze své pozice vyřídit, předá ji vedení organizace. Lhůta pro vyřízení a vyrozumění je 30 dní. V případě anonymní stížnosti je vyrozumění vyvěšeno na nástěnce ve vestibulu hlavní budovy.

Má-li stěžovatel za to, že stížnost, kterou podal, nebyla řádně vyřízena, může podat žádost o přešetření vyřízení stížnosti nebo podat stížnost na postup při vyřizování stížnosti zřizovateli, tj. městu Písek či jiné nezávislé instituci.

Pokud stěžovatel nesouhlasí s vyřízením stížnosti či nebyla dodržena lhůta pro její vyřízení, může se obrátit také na Ministerstvo práce a sociálních věcí s žádostí o prověření vyřízení stížnosti.

Zřizovatel

- Odbor sociálních věcí, Budovcova 207, 397 01 Písek, tel: 382 300 810
- Sekretariát starosty, Velké náměstí 114/3, 397 01 Písek, tel: 382 330 223
- Rada města, Kancelář úřadu, Velké náměstí 114/3, 397 01 Písek, tel: 382 330 245

Nezávislé orgány

- Veřejný ochránce práv - pro případ sporu, žaloby, Údolní 39, 602 00 Brno tel: 542 542 111
- Okresní soud, Velké nám. 121/17, 397 01 Písek, tel: 382 731 111
- Český helsinský výbor, Štefánikova 21, 150 00 Praha 5, tel: 257 221 141

Zpracovala: Bc. Jana Humpálová, ředitelka