



## PODÁVÁNÍ PŘIPOMÍNEK A STÍŽNOSTÍ – PĚSTOUNSKÁ PÉČE

### PODÁNÍ STÍŽNOSTI:

- ředitelka Sociálních služeb Města Milevska:

**Mgr. Marie Jarošová** 382 522 125, 606 200 311

- osoba pověřená:

- sociální pracovnice

**Bc. Bohdana Hejnová** 382 522 394, 773 939 293

**Bc. Jaroslava Hrůzová** 382 522 394, 607 674 138

**Mgr. Věra Křížová** 702 133 122

- ♦ není nutné dodržet hierarchii, je možné zvolit kohokoliv ze zaměstnanců organizace
- ♦ každou oprávněnou stížnost se snažíme vyřešit a přijmout opatření, která zamezí opakování
- ♦ všechny stížnosti využíváme jako podněty ke zkvalitnění poskytovaných služeb

### Způsob podání:

- ústní - telefonické
- písemné - doručené poštou, došlé přes e-mail
  - schránky pečovatelské služby DPS 1401
  - schránka - kancelář sociální pracovnice DPS 1401
  - kanceláře vedení SSMM – **PODATELNA**

### Způsob vyřízení v případě oprávněné stížnosti:

- ústní – prošetření, vyřízení, přijetí opatření – neodkladně
  - písemné – po obdržení stížnosti a jejím prošetření, přijetí opatření písemná odpověď
  - stížnosti bez podpisu ⇒ prošetření, zhodnocení situace ⇒ přijetí opatření podle zjištěných skutečností
- ✓ stěžovatel si může zvolit zástupce, který jej bude při stěžování zastupovat
  - ✓ všechny stížnosti (včetně ústních) jsou evidované s popisem přijatých opatření
  - ✓ na všechny podepsané stížnosti bude podána písemná odpověď s uvedením přijatým opatřením
  - ✓ v případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti je možno předat stížnost zřizovateli:

**Město Milevsko** 382 504 111

**vedoucí odboru sociálních věcí Ing. Kotalík** 382 504 106

- ✓ nebo se obrátit na nezávislé instituce např.:

**Ministerstvo práce a sociálních věcí** 221 921 111

**Krajský úřad Jihočeského kraje, odbor sociálních věcí** 386 720 604

Platnost od 1. 12. 2015

Revize k 2. 1. 2018

.....  
Mgr. Marie Jarošová  
ředitelka  
Sociální služby Města Milevska