



PODÁVÁNÍ A VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ – PEČOVATELSKÁ SLUŽBA

PODÁNÍ STÍŽNOSTI:

- ředitelka Sociálních služeb Města Milevska:

Mgr. Marie Jarošová 382 505 252

Pečovatelská služba

- vedoucí pečovatelské služby

Bc. Bohdana Hejnová 382 522 394

- sociální pracovnice pečovatelské služby v terénu

Bc. Jaroslava Hružová 382 522 394

- sociální pracovnice okolní obce a DPS v obcích

Bc. Markéta Jarošová 382 505 250

- Není nutno dodržet hierarchii, je možné zvolit kohokoliv z vedoucích nebo dalších 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, DPS 1510
 - schránka Sociálních služeb Města Milevska DPS 1510
 - schránka - kancelář sociální pracovnice DPS 1401
 - kanceláře vedení SSMM – **PODATELNA**

Způsob vyřízení v případě 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.
- ✓ Nepodepsané ⇒ zápis v knize stížností ⇒ přijatá opatření ⇒ vyvěšení na informačních nástěnkách
- ✓ v případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti je možno předat stížnost zřizovateli:

Město Milevsko – telefon: 382 504 111

nám. E. Beneše 420, Milevsko, 399 01

vedoucí OSV Ing. L. Kotalík, tel.: 382 504 106

- ✓ Nebo se obrátit na nezávislé instituce např.:

Arkáda Milevsko 382 525 300

Linka seniorů 800 200 007

Kancelář veřejného ochránce práv tel.: 542 542 888

Údolní 658/39, 602 00 Brno

Platnost od 1. 2. 2018
Aktualizace 1. 10. 2021

Sociální služby Města Milevska
příspěvková organizace
IČ 750 00 750 (I)
399 01 Milevsko, 5. května 1510

Mgr. Marie Jarošová
ředitelka, Sociální služby Města Milevska