



PODÁVÁNÍ A VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ – PEČOVATELSKÁ SLUŽBA

PODÁNÍ STÍŽNOSTI:

- ředitelka Sociálních služeb Města Milevska:

Mgr. Marie Jarošová 606 200 311

Pečovatelská služba

- vedoucí pečovatelské služby

Bc. Bohdana Hejnová 773 939 293

- sociální pracovnice pečovatelské služby v terénu

Bc. Jaroslava Hružová 607 674 138

- sociální pracovnice okolní obce a DPS v obcích

Veronika Kozáková, DiS 607 023 079

- 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.:
 - Linka seniorů 800 200 007
 - Registrace sociálních služeb Jčk tel.: 386 720 625
 - Krajský úřad České Budějovice

Platnost od 1. 2. 2018

Aktualizace 1. 9. 2022

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