



JAK SI STĚŽOVAT?

Máte výhrady k tomu jakým způsobem nebo v jaké kvalitě je Vám poskytována pečovatelská služba?

Nelíbí se Vám chování zaměstnanců vůči Vám, někomu jinému?

NEVÍTE, CO S TÍM?!

Nebojte se stěžovat si, jde nám o Vaší spokojenost!

Kdo:

stížnost můžete přednést osobně nebo si vybrat zástupce, který to udělá za Vás

Komu:

stížnost vyřídí sociální pracovnice Bc. Markéta Blažková (v případě její nepřítomnosti sociální pracovnice pobytové nebo ambulantní služby) nebo paní ředitelka Mgr. Jana Balcarová

Kde:

Bc. Markéta Blažková

Nájemní dům Českých Bratří 1145, Nové Město nad Metují

tel: 491 474 520, 601 301 993

email: terenni.socialni@msss.cz

Mgr. Jana Balcarová

Kancelář v přízemí MSSS Oáza, T. G. Masaryka 1424, Nové Město nad Metují

tel: 491 470 476, 720 960 155, email: reditel@msss.cz

Kdy:

Po – Pá, 7.00 - 15.30 h

Je pro Vás obtížné do kanceláře dojít? Sociální pracovníce za Vámi dojede. Můžete se obrátit na kohokoliv ze zaměstnanců pečovatelské služby, který jí váš vzkaz předá.

Jak:

písemně (poštou, e-mailem, na nájemních domech s pečovatelskou službou do označených schránek na stížnosti)

ústně – buď přímo sociální pracovníci, paní ředitelce nebo prostřednictvím vámi vybraného zástupce

Způsob vyřízení stížnosti:

- o stížnost bude spolu s Vámi (Vaším zástupcem) zaznamenána
- o způsob řešení bude domluvený spolu s Vámi (vaším zástupcem)
- o způsob vyřešení stížnosti Vám bude předán písemně

Co když budete s vyřízením stížnosti nespokojeni?

v takovém případě se můžete obrátit např. na:

- o radu města Nové Město nad Metují, Náměstí Republiky 6 (nadřízený orgán Oázy)
- o Veřejného ochránce práv, Údolní 658/39,
602 00 Brno, tel: 542 542 111
- o Český helsinský výbor, Štefánikova 216/21, Praha 5, tel:
257 221 142

o Ministerstvo práce a sociálních věcí s žádostí o prověření vyřízení stížnosti

VAŠÍ STÍŽNOSTÍ SE BUDEME ZABÝVAT, ZPŮSOB ŘEŠENÍ DOHODNEME SPOLEČNĚ