

## **Město Rychvald, Orlovská 678, 735 32 Rychvald**

Druh služby: **Pečovatelská služba**

### **Základní informace:**

Název organizace: Město Rychvald, pečovatelská služba  
Sídlo: Orlovská 678, Rychvald, 735 32  
IČO: 00297615

## **Podávání a vyřizování stížností**

### **PODÁNÍ STÍŽNOSTI:**

Vedoucí úředník organizačního odboru Městského úřadu v Rychvaldě:

**Jana Sarganková 596543037**

Pečovatelská služba se sídlem v Domě s pečovatelskou službou v Rychvaldě:

**Svatava Adamčíková 596547231**

**Není nutno dodržet hierarchii, je možné zvolit kteréhokoliv pracovníka pečovatelské služby.**

**Každou oprávněnou stížnost se snažíme vyřešit a přijmout opatření, která zamezí opakování.**

**Všechny stížnosti využíváme jako podněty ke zkvalitnění poskytovaných služeb.**

### **ZPŮSOB PODÁNÍ STÍŽNOSTI:**

Ústní – telefonické

Písemné – doručené poštou, došlé přes e-mail

Schránka pečovatelské služby v DPS Rychvald

Schránka Městského úřadu v Rychvaldě

Podatelna v přízemí Městského úřadu v Rychvaldě

### **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 evidovány s popisem přijatých opatření
- Na všechny podepsané stížnosti bude podána písemná odpověď s uvedením přijatých opatření
- Nepodepsané (anonymní) jsou zapsány v knize stížností, přijatá písemná opatření budou vyvěšena na informační nástěnce
- V případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti je možno předat stížnost zřizovateli:

**Bc. Lubomír Klaput, vedoucí úřadu 596543048**