



Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi

## NELÍBÍ SE MI POSKYTOVANÁ SOCIÁLNÍ SLUŽBA

Jak mohu upozornit na nedostatky?

Kde si stěžovat?

### Kdo si může stěžovat?

uživatel/uživatelka služby

jiná osoba zastupující zájem uživatele/uživatelky

### Na co je možné podat stížnost?

- na porušování práv uživatele/uživatelky
- na kvalitu služby, na způsob poskytování služby

### Kdo může stížnost převzít?

Jakýkoliv pracovník sociální služby nebo vedení spolku.

### Jakým způsobem je možné stížnost předat?

- osobně pracovníkovi služby či ředitelce
  - o ústně
  - o písemně
- telefonicky pracovníkovi služby či ředitelce
- e-mailem pracovníkovi služby či ředitelce
- dopisem pracovníkovi služby či ředitelce

Všechny přijaté stížnosti řeší a eviduje ředitelka.

### Závěr šetření stížnosti

- je do 30-ti dnů předán (osobně, e-mailem nebo poštou) stěžovateli/stěžovatelce
- jde-li o anonymní stížnost, pak je závěr šetření zveřejněn na webových stránkách a na dveřích ambulancí služby dobu 30-ti dnů

Nejste-li spokojeni s vyřízením stížnosti, můžete se obrátit na Krajský úřad Ústeckého kraje, Ministerstvo práce a sociálních věcí nebo na Veřejného ochránce práv.

### Kontakty pro podání stížnosti

**Vavřinec, z.s.**

**Vedoucí služby**

Hana Gregorová, MBA

Nám. Svobody 9, 438 01 Žatec

tel.: 725 525 134

e-mail: [gregorova@vavrinec-zs.cz](mailto:gregorova@vavrinec-zs.cz)

---

**Vavřinec, z.s. - ředitelka**

Mgr. Miroslava Hrdličková, DiS., MBA

Nám. Svobody 9, 438 01 Žatec

Tel.: 607 813 451

e-mail: [hrdlickova@vavrinec-zs.cz](mailto:hrdlickova@vavrinec-zs.cz)

---

**Krajský úřad Ústeckého kraje**

**Sociální odbor**

Velká hradební 3118/48, 400 02

Ústí nad Labem

---

**Ministerstvo práce a soc. věcí**

Na Poříčním právu 1/376, 128 00 Praha 2

Tel.: 221 921 111

---

**Veřejný ochránce práv**

JUDr. Stanislav Křeček

Údolní 39, 602 00 Brno

tel.: 542 542 777