



Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi

NELÍBÍ SE MI POSKYTOVANÁ SOCIÁLNÍ SLUŽBA

Jak mohu upozornit na nedostatky?

Kde si stěžovat?

Kontakty pro podání stížnosti

Vavřinec, z.s.

Vedoucí služby, sociální pracovníce

Ing. Štěpánka Frelichová

Studentská 1044, 438 01 Žatec

tel.: 702 190 514

e-mail: frelichova@vavrinec-zs.cz

Vavřinec, z.s. - ředitelka

Mgr. Miroslava Hrdličková, DiS., MBA

Studentská 1044, 438 01 Žatec

Tel.: 607 813 451

e-mail: 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

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
- vložením do schránky stížností – v prvním patře azylového domu vedle kanceláře ředitelky zařízení
- vložením do schránky na budově azylového domu

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 ve vývěsce azylového domu

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