



Azylový dům 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](mailto: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](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

### 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.