



Dluhová a sociální poradna v Žatci

**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
 - ústně
 - písemně
- telefonicky pracovníkovi služby či ředitelce
- e-mailem pracovníkovi služby či ředitelce
- vložení do poštovní schránky na chodbě vedle dveří suterénu na Nám. Svobody 9, Žatec

Všechny přijaté stížnosti řeší a eviduje ředitelka

Závěr šetření stížností

- 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 vstupních dveřích do prostor Vavřince.

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

**NELÍBÍ SE MI POSKYTOVANÁ
SOCIÁLNÍ SLUŽBA
Jak mohu upozornit na
nedostatky?
Kde si stěžovat?**

Kontakty pro podání stížnosti

Vavřinec , z.s.

Koordinátor služby

Mgr. Petr Zelenka

Nám. Svobody 9, 438 01 Žatec

tel.: 702 190 514

e-mail: zelenka@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



**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