Nelíbí se mi poskytovaná sociální služba

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 mohu stížnost podat?

osobně pracovníkovi služby či ředitelce ústně nebo písemně

telefonicky, e-mailem, dopisem pracovníkovi služby či ředitelce

vložením do schránky stížností – na chodbě vedle dveří do suterénu azylového domu

vložením do schránky na budově azylového domu

**Všechny přijaté stížnosti řeší a eviduje ředitelka.*

Závěr šetření stížnosti

- je do 30 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.

Kontakty pro podání stížnost

Vavřinec, z.s.
Vedoucí služby, sociální pracovnice
Studentská 1044, 438 01 Žatec
tel.: 702 190 514
e-mail: azyl@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., Mgr. Bc. Eva Kostolanská
Údolní 39, 602 00 Brno
tel.: 542 542 77

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

Na koho a s čím se můžete obrátit?



VEDOUCÍ SOCIÁLNÍ PRACOVNICE

Září 2026

222@vavrinec-zs.cz



SOCIÁLNÍ PRACOVNICE

Bc. Sandra Faltusová

faltusova@vavrinec-zs.cz

+420 725 252 154