

## Jak podat podnět nebo stížnost

zkrácená forma ze Standardu č. 7 Stížnosti a podněty pro uživatele sociálních služeb **Sociální poradny Kamenná**



**Písemně** – prostřednictvím pracovníka služby, můžete volit i formu vlastního dopisu, v němž sdělíte svůj problém. Pokud je stížnost nutno řešit okamžitě, obraťte se na vedoucí služby. Dále máte možnost podat stížnost na ředitelství organizace manažerce kvality sociálních služeb, popřípadě přímo ředitelce organizace.



**Ústně** – každý pracovník služby je povinen vaše problémy sepsat, vysvětlit případné nejasnosti a projednat s vámi další postup řešení daného problému.



**Osobně doručit** – vhodit do označené schránky v budově poradny (uvnitř budovy u vstupních dveří do zasedací místnosti). Dále lze doručit do podatelny na ředitelství SoS Chomutov.



**Elektronickou poštou** – e-mailem zaslaným na adresu [soschomutov@soschomutov.cz](mailto:soschomutov@soschomutov.cz) s vylíčením problému.

1. K jednání o podnětu či stížnosti máte možnost si pozvat rodinného příslušníka, osobu blízkou apod.
2. Stížnost může být také anonymní (nemusí být podepsaná), po jejím vyřízení je odpověď zveřejněna na nástěnce nad zmíněnou schránkou.
3. Ředitelka organizace, popř. manažerka kvality sociálních služeb vyřídí podnět nebo stížnost písemně stěžovateli ve lhůtě do 30 dnů.
4. V případě, že nebudete spokojeni s vyřízením stížnosti, máte možnost obrátit se na následující instituce:
  - Magistrát města Chomutova, vedoucí Odboru sociálních věcí, Zborovská 4602, 430 28 Chomutov, tel. 474 637 234, [www.chomutov-mesto.cz](http://www.chomutov-mesto.cz)
  - Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR, Na Poříčním právu 1, 128 01 Praha 1, [www.mpsv.cz](http://www.mpsv.cz)
  - Kancelář Veřejného ochránce práv - ombudsman, Údolní 39, 602 00 Brno, [www.ochrance.cz](http://www.ochrance.cz), pro podněty je na internetu uvedena adresa [podatelna@ochrance.cz](mailto:podatelna@ochrance.cz)

Chomutov 1. 5. 2022

Mgr. Alena Tölgová v. r.  
ředitelka