

Jak podat podnět nebo stížnost

zkrácená forma ze Standardu č. 7 Stížnosti a podněty pro klienty

Domova pro seniory Písečná



Písemně – prostřednictvím pracovníka služby můžete volit i formu vlastního dopisu, v němž sdělíte svůj problém. Pokud je stížnost nutno řešit okamžitě, obraťte se na svého klíčového pracovníka, sociální pracovnice nebo vedoucího domova. Dále máte možnost podat stížnost manažerce kvality sociálních služeb, popřípadě přímo ředitelce organizace.



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



Osobně doručit – vhodit do některé z označených schránek v budově (na každém patře je umístěna naproti výtahu a vpravo při vstupu do domova) nebo požádat pracovníky o přinesení mobilní schránky. Dále doručit do podatelny na ředitelství SoS Chomutov.



Elektronickou poštou – vylíčený problém zaslat e-mailem na adresu soschomutov@soschomutov.cz

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 u kanceláře sociálních pracovníků.
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
 - Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR, Na Poříčním právu 1, 128 01 Praha 1, www.mpsv.cz
 - Kancelář Veřejného ochránce práv - ombudsman, Údolní 39, 602 00 Brno, www.ochrance.cz, pro podněty je na internetu uvedena adresa podatelna@ochrance.cz

Chomutov leden 2023

Mgr. Alena Tölgová, v. r.

ředitelka