

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 na ředitelství – 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). Dále lze doručit do podatelny na ředitelství SoS Chomutov.



Elektronickou poštou – e-mailem zaslaným na adresu 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 u kanceláře sociálních pracovníků.
3. **Organizace podnět nebo stížnost vyřídí 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 23. 9. 2021

Mgr. Alena Tölgová v. r.
ředitelka