

Jak podat podnět nebo stížnost

zkrácená forma ze Standardu č. 7

Stížnosti a podněty pro klienty **Azylového domu 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 pracovníci nebo vedoucí AD Písečná. Dále máte možnost podat stížnost na ředitelství – manažerce kvality sociálních služeb, popřípadě přímo ředitele 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 (vlevo u vnitřních dveří). 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 **pozvat si rodinného příslušníka, osobu blízkou** apod.
2. Stížnost může být také anonymní (nemusí být podepsaná), po jejím vyřízení je odpověď zveřejněna na nástěnce u vchodu.
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 únor 2023

Mgr. Alena Tölgová, v. r.
ředitelka