

## Jak podat podnět nebo stížnost

v Centru denních služeb Bezručova

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



**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 vedoucí CDS Bezručova. Dále máte možnost podat stížnost na ředitelství SoS Chomutov – 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 ve vestibulu DPS Merkur. Dále lze doručit do podatelny na ředitelství SoS Chomutov, Písečná 5030, Chomutov.



**Elektronickou poštou** – vyličený problém zaslat e-mailem na adresu [soschomutov@soschomutov.cz](mailto: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 ve vestibulu DPS Merkur.
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 2023

Mgr. Alena Tölgová, v. r.  
ředitelka