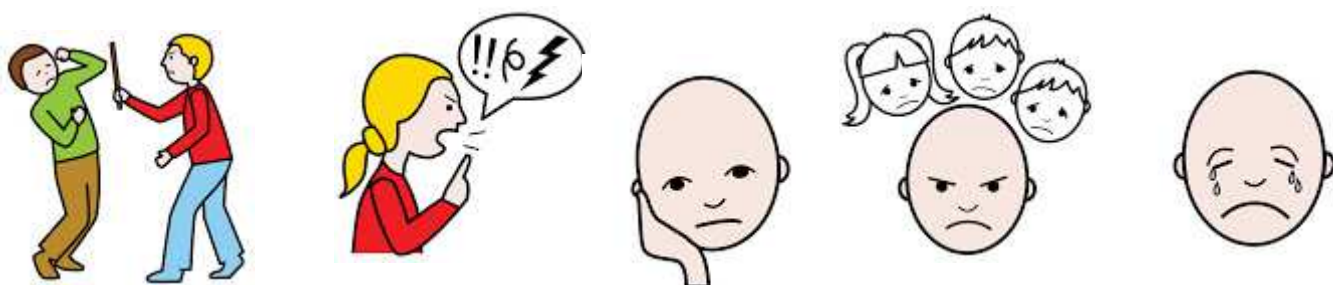


Stížnosti a připomínky

Pokud nejsem s něčím spokojen, můžu to změnit. **Stížnost** je dobrá.

Na co si můžu stěžovat:

- na **spolubydlící**,
- na **asistenty nebo asistentky**,
- na jiné lidi, které znám,
- na **bydlení**,
- na **službu**,
- když lidé dělají něco, co se mi nelíbí,
- když mě jiní lidé ruší,
- když mi někdo něco bere,
- když mě něco trápí,
- když se ke mně někdo špatně chová.



Jak můžu podat stížnost:

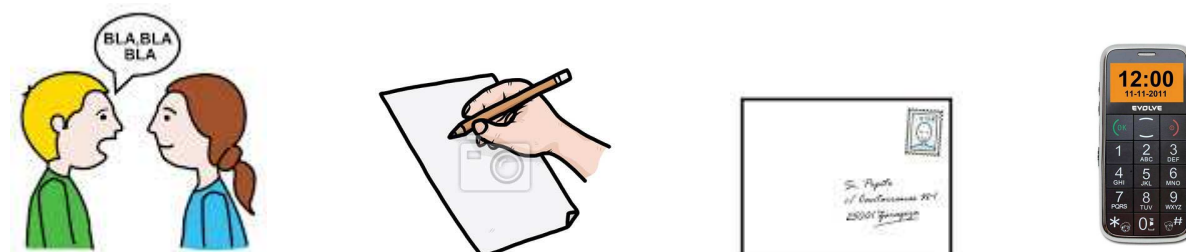
Stížnost můžu říct každému člověku, kterému **důvěřuji**. On ji může podat za mne. Stížnost můžu říct **asistentovi nebo asistentce, sociální pracovníci** nebo **vedoucí služby**. Tito lidé stížnost zaznamenají.

Stížnost můžu napsat a předat každému člověku, kterému **důvěřuji**. Napsanou stížnost můžu dát **asistentovi nebo asistentce, sociální pracovníci** nebo **vedoucí služby**.

Napsanou stížnost můžu poslat v dopise.

Stížnost můžu zatelefonovat.

Stížnost můžu poslat emailem.



Anonymní stížnost

Napsanou stížnost nemusím podepsat.

Stížnost, kterou nechci podepsat, můžu dát do poštovní schránky, která je na brance před domem.



Jak se stížnost řeší/ vyřizuje

Stížnost může **asistent nebo asistentka** vyřešit hned.

Sociální pracovnice se podívá, jak se stížnost vyřešila nebo stížnost řeší ona.

Sociální pracovnice se mě zeptá, jak chci ať se stížnost řeší.

Do 30 dnů podepíšu, že jsem byl seznámen s řešením stížnosti a že jsem spokojen s tím, jak se vyřešila.

Stížnost je tím vyřízena.



Když nejsem s řešením stížnosti spokojeni, můžu stížnost **podat** na **adresu**:

Domov NaNovo, p. o.

Ředitel: Mgr. Lukáš Spurný, MBA

Poštovní 912

742 13 Studénka

Telefonní číslo: 731 442 867

E-mail: lukas.spurny@dnanovo.cz

Moravskoslezský kraj - Krajský úřad

Odbor sociálních věcí

28. října 117

702 18 Ostrava

Telefonní číslo: 595 622 222

E-mail: posta@kr-moravskoslezsky.cz

Veřejný ochránce práv

Údolní 658/39

602 00 Brno

Telefonní číslo: 542 542 888

Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR

Na Poříčním právu 1/376

128 01 Praha 2

Telefonní číslo: 221 921 111

www.mpsv.cz

Slovníček

Stížnost

To je moje nespokojenost, když mě něco trápí, něco se mi nelíbí, někdo mi ubližuje.

Spolubydlící

To jsou lidé, kteří se mnou bydlí v bytě.

Asistenti nebo asistentky

To jsou pracovníci, kteří mi pomáhají.

Služba

Bydlím v chráněném bydlení, protože potřebuji každý den pomoc asistentek.

Bydlení

To je místo, kde mám svůj pokoj, své věci.

Vedoucí služby

V chráněném bydlení jsou asistentky, které mají svou vedoucí. Vedoucí je člověk, který se dívá, jak asistentky pracují.

Sociální pracovnice

V chráněném bydlení je sociální pracovnice, která se dívá, jak lidé v chráněném bydlení žijí.

Dívá se, jestli lidé v chráněném bydlení mají vše, co potřebují.

Důvěřuji

Když znám člověka, kterému mohu všechno říct a on mě poslouchá, tak je to člověk, kterému věřím.

Anonymní stížnost

Takovou stížnost můžu podat jen písemně.

Když nechci, aby někdo věděl, že jsem si stěžoval právě já, tak mé jméno ve stížnosti nebude napsané.

Podání stížnosti

Když jsem nespokojený, něco se mi nelíbí nebo mi někdo ubližuje, můžu to sdělit někomu, komu důvěřuji.

To je podání stížnosti.

Adresa

Adresa je jméno ulice, číslo domu a jméno města. Adresu má místo, kde bydlím.

Adresu mají i úřady, kam můžu napsat stížnost. Na úřad mohu napsat, když nejsem spokojený s tím, jak se moje stížnost vyřešila.

Adresa se píše na obálku, ve které je dopis.