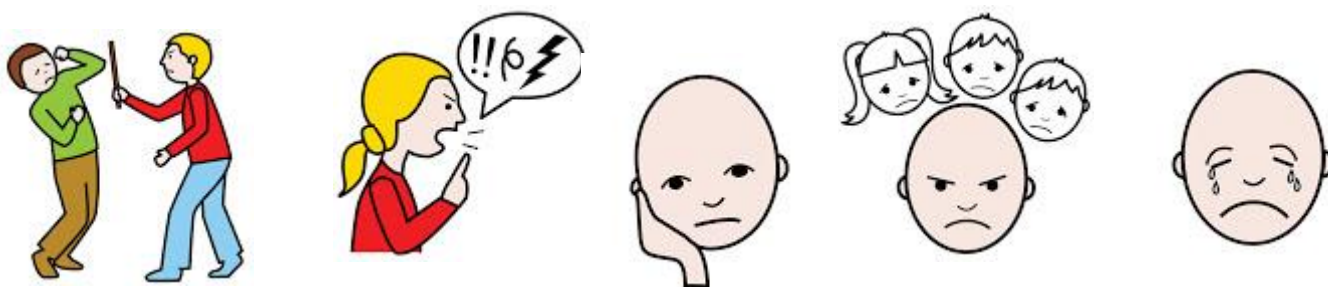


Stížnosti a připomínky

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

Na co si můžu stěžovat:

- na **pracovnice sociální rehabilitace**,
- na jiné lidi, které znám,
- 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.



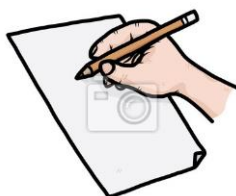
Jak můžu podat stížnost:

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

Stížnost můžu napsat a předat každému člověku, kterému **důvěřuji**. Napsanou stížnost můžu dát **pracovníci sociální rehabilitace nebo vedoucí služby/sociální pracovníci**. 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 služby, ve které bydlím, nadepsanou „stížnost sociální rehabilitace“.

Jak se stížnost řeší/ vyřizuje

Stížnost může **pracovnice sociální rehabilitace** vyřešit hned.

Vedoucí služby/sociální pracovnice se podívá, jak se stížnost vyřešila nebo stížnost řeší ona.

Vedoucí služby/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 spokojen, 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

Slovníček

Stížnost

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

Pracovníci sociální rehabilitace

Jsou to pracovníci, kteří se mnou nacvičují nové dovednosti a situace.

Sociální pracovnice

Sociální pracovnice je paní, která se dívá, jak žiju, co potřebuju a v čem mi může pomoci.

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 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.