

STÍŽNOSTI – PRAVIDLA PRO KLIENTY

- Každý má **právo** si **stěžovat**.
- Stížnost za vás může podat i jiná osoba, nebo vám při podání stížnosti pomáhat. (O pomoc s podáním stížnosti požádejte někoho, komu důvěřujete)
- Stížností dáváte vědět, že se vám něco v Chráněném bydlení Luhačovice nelíbí, s něčím jste nespokojeni a chcete, aby se to změnilo.
- Můžete také podávat **náměty** nebo **připomínky**.
- **Námět** je návrh na nějaké zlepšení v Chráněném bydlení Luhačovice.
- **Připomínkou** chcete dát najevo, že vám v Chráněném bydlení Luhačovice něco „trošku“ vadí.
- Když chcete podat stížnost, můžete jít za kterýmkoliv pracovníkem Chráněného bydlení Luhačovice, který s vámi stížnost sepíše.
- Stížnost můžete napsat sami, nebo ji za vás může napsat pracovník, kamarád, příbuzný nebo někdo jiný.
- Stížnost můžete vhodit do **schránky na stížnosti** (je umístěna u vstupu do domu CHB Luhačovice), stížnost můžete do Chráněného bydlení Luhačovice **poslat poštou, e-mailem** přes internet, můžete si stěžovat i **po telefonu**. Adresa Chráněného bydlení Luhačovice, telefony na pracovníky a e-mailové adresy najdete pod těmito pravidly.
- Když máte obavy a nechcete, aby někdo věděl, že si stěžujete zrovna vy, podáte stížnost **anonymně**. To znamená, že nemusíte do stížnosti psát své jméno, nemusíte se podepsat. Když vám někdo pomáhá nebo podává stížnost za vás, řekněte mu, aby vaše jméno do stížnosti nepsal, a nebudete se na stížnost podepisovat.
- Vaši stížnost pak bude v Chráněném bydlení Luhačovice řešit sociální pracovnice nebo vedoucí, s dalšími pracovníky.
- Nejpozději **do jednoho měsíce** napíše sociální pracovnice (nebo jiný pověřený pracovník) odpověď na vaši stížnost. Tuto odpověď vám předá nebo pošle poštou. Může se stát, že prošetřit stížnost bude moc složité, a tak se doba prošetření stížnosti může ještě o pár dnů prodloužit. Odpověď na anonymní stížnost bude vyvěšena na nástěnce ve vstupu do zařízení po dobu 14 dnů.
- Až odpověď na vaši stížnost dostanete, přečtete si ji nebo vám ji přečte někdo jiný.
- Může se stát, že **nebudete spokojeni** s tím, jak v Chráněném bydlení Luhačovice stížnost vyřešili. Řeknete si třeba, že jste podali stížnost a stejně se nic nezlepšilo. Když jste stále nespokojeni, **můžete se odvolat**. Odvolat se, znamená, že svoji stížnost i s odpovědí z Chráněného bydlení Luhačovice pošlete ještě někam jinam, kde vaši stížnost prošetří znovu. Adresy, kam můžete svou stížnost ještě poslat, jsou napsané dole pod těmito pravidly.

- **Nemusíte se bát podat stížnost, v Chráněném bydlení Luhačovice budeme rádi, když nám dáte vědět, že se vám něco nelíbí.**

Kontakty na Chráněné bydlení Luhačovice

Adresa Chráněného bydlení Luhačovice:

Mlýnská 560
763 26 Luhačovice

Telefonní čísla Chráněného bydlení Luhačovice:

Sociální pracovníce CHB Veronika Vojtková: **603 571 241**
Vedoucí CHB Klára Novotná: **734 790 437**

E-mailové adresy Chráněného bydlení Luhačovice:

vedoucí CHB: klara.novotna@sslolsava.cz
sociální pracovníce: veronika.vojtkova@sslolsava.cz

Kontakty – když si chcete stěžovat jinde než v Chráněném bydlení Luhačovice

Sociální služby Olšava, p. o. – přímý nadřízený Chráněného bydlení Luhačovice

Nezdenice 43
687 32

Krajský úřad Zlínského kraje – zřizovatel CHB Luhačovice

Odbor sociálních věcí
Tř. T. Bati 3792
761 90 Zlín

Tel.: 577 043 111

Veřejný ochránce práv (ombudsman)

Údolní 39
602 00 Brno

Stanislav Křeček, veřejný ochránce práv, **tel.** na sekretariát: 542 542 777,

e-mail: podatelna@ochrance.cz

/zabývá se ochranou práv lidí/

Český helsinský výbor

Štefánikova 21
150 00 Praha 5

Tel. na poradenské centrum: 257 221 141, **e-mail:** info@helcom.cz

/poskytuje nezávislou a důvěrnou pomoc lidem v náročných životních situacích/