

## **STÍŽNOSTI**

### **„PRAVIDLA PRO KLIENTY“**

- ❖ Každý klient či opatrovník **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, koho máte rádi).
- ❖ Stížností dáváte vědět, že se Vám něco v Chráněném bydlení Slavičín 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 Slavičín.
- ❖ **Připomínkou** chcete dát najevo, že Vám v Chráněném bydlení něco „trošku“ vadí.
- ❖ Když chcete podat stížnost, můžete jít za kterýmkoliv pracovníkem v Chráněném bydlení, který s Vámi stížnost sepíše.
- ❖ Stížnost můžete napsat i sami, může ji za Vás napsat třeba kamarád, příbuzný nebo někdo jiný.
- ❖ Stížnost můžete vhodit do **schránky na stížnosti** (je umístěna u hlavního vstupu do budovy). Stížnost můžete do CHB Slavičín podat ústně, písemně – **poslat poštou, e-mailem** (přes internet), můžete si stěžovat **i po telefonu**. Adresa CHB Slavičín, 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 CHB Slavičín řešit paní vedoucí nebo sociální pracovnice.
- ❖ Nejpozději **do jednoho měsíce** napíše paní vedoucí nebo sociální pracovnice 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 – maximálně o 14 dnů. 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 CHB Slavičín 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 CHB Slavičín 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 CHB Slavičín budeme rádi, když nám dáte vědět, že se Vám něco nelíbí.**

## KONTAKTY NA CHB SLAVIČÍN

### **Adresa Chráněného bydlení Slavičín**

Školní 276  
763 21 Slavičín

### **Telefonní čísla Chráněného bydlení Slavičín:**

**Vedoucí CHB :** Mgr. Klára Novotná - 734 790 437

**Sociální pracovnice:** Mgr. Eva Pohanová - 737 990 672

**Chráněné bydlení:** 605 526 749

### **E-mailové adresy Chráněného bydlení Slavičín:**

**Vedoucí CHB:** [klara.novotna@sslolsava.cz](mailto:klara.novotna@sslolsava.cz)

**Sociální pracovnice:** [eva.pohanova@sslolsava.cz](mailto:eva.pohanova@sslolsava.cz)

**Chráněné bydlení:** [Chb.slavicin@sslolsava.cz](mailto:Chb.slavicin@sslolsava.cz)

## KONTAKTY – KAM MŮŽETE POSLAT STÍŽNOST, POKUD SI CHCETE STĚŽOVAT JINDE NEŽ V CHB SLAVIČÍN

### **Sociální služby Olšava, p. o. – přímý nadřízený Chráněného bydlení Uh. Brod**

Nezdenice 43  
687 32 Nezdenice

### **Krajský úřad Zlínského kraje – zřizovatel CHB Uherský Brod**

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

**Telefon:** 577 043 111

**E-mail:** [podatelna@zlinskykraj.cz](mailto:podatelna@zlinskykraj.cz)

### **Veřejný ochránce práv (ombudsman)**

Údolní 39  
602 00 Brno  
JUDr. Stanislav Křeček, veřejný ochránce práv,

**Telefon:** 542 542 777

**E-mail:** [podatelna@ochrance.cz](mailto:podatelna@ochrance.cz)

/zabývá se ochranou práv lidí/

**Český helsinský výbor**

Štefánikova 21

150 00 Praha 5

**Telefon:** 257 221 141

**E-mail:** [info@helcom.cz](mailto:info@helcom.cz)

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