

JAK SI MŮŽU STĚŽOVAT NEBO CHTÍT ZMĚNIT TO, CO MI NEVYHOVUJE**PROČ SI STĚŽOVAT**

- když nejste spokojení s poskytováním sociální služby Azylový byt
- když se k Vám někdo ze zaměstnanců chová nevhodně
- když si myslíte, že někdo porušuje Vaše práva
- když chcete změnit to, co Vám nevyhovuje
- když máte na něco jiný názor

KDO SI MŮŽE STĚŽOVAT

- Vy sami
- někdo z Vaší rodiny
- Váš kamarád nebo kamarádka
- kdokoliv, koho si vyberete, komu věříte

JAK SI MŮŽETE STĚŽOVAT

- ústně (osobně, telefonem)
- písemně (dopisem, e-mailem, SMS)
- anonymně (na schodišti ke vchodu do Domova sv. Anny je umístěna schránka na stížnosti. Schránku kontrolujeme každý týden v pátek)

KOMU SI MŮŽETE STĚŽOVAT

- komukoliv ze zaměstnanců Charity Studénka, ke kterému máte důvěru

JAK SE BUDE VAŠE STÍŽNOST VYŘIZOVAT

- každá stížnost se předá k vyřízení sociální pracovníci
- lhůta k vyřízení Vaší stížnosti je 14 dní
- vždy dostanete písemnou odpověď na svou stížnost
- pokud si budete stěžovat anonymně, tedy nenapíšete své jméno, pověsí sociální pracovníci odpověď na stížnost na nástěnku na chodbě před vchodem do azylového bytu

KDYŽ NEJSTE S VYŘÍZENÍM STÍŽNOSTI SPOKOJENÍ

- můžete to říct ředitelce Charity Studénka a ona Vaši stížnost znovu prošetří
Bc. Jarmila Pomikálková, DiS., tel. 774 928 906,
mail: jarmila.pomikalkova@studenka.charita.cz
- můžete se obrátit na ředitele Ostravsko-opavské diecézní charity
Mgr. Lukáš Curylo, tel. 731 616 564, mail: lukas.curylo@dchoo.charita.cz
- na Krajský úřad Moravskoslezského kraje
Mgr. Aleš Neuwirth, tel. 595 622 150, mail: ales.neuwirth@msk.cz
- na Oddělení inspekce sociálních služeb Morava a Slezsko
Mgr. Bc. Hana Soldánová, tel. 950 196 588, mail: hana.soldanova@mpsv.cz