

# Domovinka

## JAK SI STĚŽOVAT?

- Máte **výhrady** k tomu jak jsou vám poskytovány služby v Domovince?
- **Nelíbí** se vám chování personálu vůči vám, někomu jinému?
- **Trápí** vás chování někoho jiného vůči vám?
- **Nelíbí** se Vám v Oáze něco?

## NEVÍTE, CO S TÍM?!

- Nebojte se stěžovat si, jde nám o vaši spokojenost a bezpečí!
- **Kdo:** stížnost můžete přednést osobně nebo si vybrat zástupce, který to udělá za vás
- **Komu:** vaši stížnost vyřídí **sociální pracovnice Bc. Petrová Kateřina** (v případě její nepřítomnosti sociální pracovnice Věra Vernerová, DiS. nebo paní ředitelka **Mgr. Jana Balcarová**)
- **Kde:** kanceláře v přízemí Oázy (T. G. M. 1424, Nové Město nad Metují, t: 491 470 476, email: [terenni.socialni@msss.cz](mailto:terenni.socialni@msss.cz), [reditel@msss.cz](mailto:reditel@msss.cz))
- **Kdy:** Po 7.00 – 17.00, Út – Pá, 7.00 - 15.30 h
- Je pro Vás obtížné dojít dolů? Nechte si sociální pracovníci nebo paní ředitelku zavolat. Můžete

se obrátit na kohokoliv z personálu, který jim váš vzkaz předá.

- **Jak:** písemně (poštou, e-mailem, do modré papírové krabice s nápisem „Stížnosti“ v Oáze na jídelně v 1. patře) nebo ústně - buď přímo sociální pracovníci nebo paní ředitelce nebo prostřednictvím vámi vybraného zástupce
  
- **Způsob vyřízení stížnosti:**
  - písemný – stížnost bude spolu s vámi (vaším zástupcem) **zaznamenána**
  - způsob **řešení** bude domluvený spolu s vámi (vaším zástupcem)
  - způsob **vyřešení** stížnosti vám bude předán také písemně
  
- **Co když budete s vyřízením stížnosti nespokojeni ?**

V takovém případě se můžete obrátit např. na:

  - radu města Nové Město nad Metují, Náměstí Republiky 6 (nadřízený orgán Oázy)
  - Veřejného ochránce práv, Údolní 658/39, 602 00 Brno, tel: 542 542 111
  
- **VAŠÍ STÍŽNOSTÍ SE BUDEME ZABÝVAT, ZPŮSOB ŘEŠENÍ DOHODNEME SPOLEČNĚ**