

PRAVIDLA pro podávání a vyřizování stížností pro děti rodičů/pěstounů



***I ty máš právo
podat stížnost***

Nejdříve se Ti budu snažit vysvětlit pojmy.

Podnět: /znamená, názor, námět/ - jinými slovy, co by mohlo být a není. Uvedu příklad: „ Můj názor je, že by jste mohli pro nás dělat nějaké výlety. Podnět: Byl bych rád, abychom se setkávali častěji.

Připomínka: je to nespokojenost na něco, co je, co se děje, jde vlastně o upozornění na něco: Příště až přijdete k nám domů, chci o tom také vědět dopředu.



Stížnost: jedná se o nespokojenost s něčím nebo s někým, vyžaduje řešení.



Máš právo sdělit jak podnět, připomínku ale i stížnost.

⇒ Pokud si myslíš, že s Tebou pracovník, který k Vám chodí domů, nejedná správně, přehlíží Tě, je k Tobě hrubý, nesnaží se Ti porozumět, pomoci, pak se neostýchej a neboj se to sdělit.

Nejlepší je, když o nevhodném chování pracovníka povíš doma svým pěstounům a trvej na tom, abyste to společně oznámili. Nebo to můžeš oznámit sám/a.

Sděl to př. ředitelce Heleně Jedinákové, která bude situaci řešit. Můžeš ji to sdělit osobně při návštěvě v kanceláři, nebo napsat v dopise na adresu: Vzájemné soužití o.p.s., Bieblova 8, 702 00 Ostrava, kousek od tramvajové zastávky, vystoupíš u Hotelu Jindřich. Na obálce uveď jméno ředitelky, aby dopis přišel do její rukou, nebo ji zatelefonuj na číslo **775 761 192** - Paní ředitelka Tě bude informovat o výsledku.

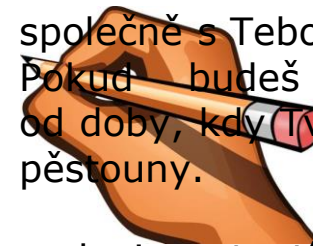


Pokud bude moci stížnost vyřešit ihned, možné řešení, se kterým budeš spokojen/a. odpověď, pak Ti písemně odpoví do 30 dnů. O výsledku stížnosti uvědomí i Tvé

Máš-li obavy, nemusíš se na stížnost ředitelka stejně bude řešit a výsledek



společně s Tebou navrhne nejlepší. Pokud budeš chtít písemnou od doby, kdy Ti stížnost obdrží. pěstouny.



podepisovat, stížnost paní stížnosti bude viset na nástěnce



na chodbě u nás. Bude tam viset celý měsíc od vyřešení stížnosti.

Nebudeš-li s vyřízením stížnosti spokojen/a, pak si můžeš stěžovat našemu panu řediteli Kumaru Vishwanathanovi. Pan ředitel je ve stejné budově jako Helena Jedináková.

Hlavně si zapamatuj:



Pokud Ti někdo ubližuje, ať jsou to tví rodiče, pěstouni, příbuzní, spolužáci, klíčoví pracovník, apod., nikdy si to nenechávej pro sebe. Svěř se. Věř, že Ti bude pomoheno.



