

„I TVÁ NESPOKOJENOST S ODBOREM SOCIÁLNĚ-PRÁVNÍ OCHRANY DĚTÍ MMÚ SE DÁ ŘEŠIT.“

Co je stížnost?

Někdy můžeš mít pocit, že kurátorka nepostupuje v Tvé věci tak, jak by měla, neřeší situaci podle Tvých představ, směřuje jinam, než si představuješ. Může nastat situace, kdy některým jejím krokům nebudeš rozumět, budou se ti zdát zbytečné, nepříjemné nebo zatěžující. **Své pocity si nenechávej pro sebe. Vše si vysvětli a řešit.**

Jak to řešit?

Kurátorku zajímá, jak se cítíš, co Ti vadí, s čím jsi nespokojený. **Neboj se jí proto oslovit a na vše se jí zeptat. Můžeš to udělat sám nebo společně s rodiči (či jinými osobami, které o Tebe pečují). Je také možnost projednat situaci přímo s vedoucí Oddělení sociální prevence MmÚ.**

Je potřeba vylíčit to, co Ti vadí, co je podle Tebe špatně, jak by to mělo být vyřešeno a případně doložit i nějaké dokumenty. Pokud bys nebyl s ústním vysvětlením spokojen, máš možnost Ty nebo Tvoji rodiče (nebo jiné osoby, které se o Tebe pečují) věc řešit písemnou stížností.

Podávání stížnosti (písemné a elektronické, ústní, telefonické; obsah stížnosti; vyřízení stížnosti apod.) je **podrobně popsáno v Pravidlech pro podávání a vyřizování stížností na orgán sociálně-právní ochrany.** Ta najdeš na nástěnce nebo si je vyžádej od své kurátorky.

A výsledek?

Nejrychlejším řešením nějaké nepříjemné situace je osobní ústní jednání. Při něm je možné si nejen vše vysvětlit, ale současně se na místě se domluvit jak dál, co je možné změnit, co ne a proč.

Je třeba si však uvědomit, že vždy Ti při snaze Ti vyhovět všech, někdy není možné dojít k takovému výsledku, který by vyhovoval všem.

Stížnost v písemné podobě by měla být vyřízena nejpozději do 60 dnů od jejího doručení.

Více informací Ti podá kurátorka nebo je najdeš v **Pravidlech pro podávání a vyřizování stížností na orgán sociálně-právní ochrany.**