

😊 POCHVALY A STÍŽNOSTI ☹️

Co to je pochvala? 😊

Pochvala je dopis, e-mail nebo ústní sdělení (to znamená, že nám to povíš v kanceláři), ve kterém nám můžeš napsat nebo říct, **že se Ti líbilo**, jak jsme s Tebou mluvili, když jsi u nás byl a povídali jsme si s Tebou. Pochválit můžeš i sociální pracovníci, ke které chodíš s rodiči.

Co to je stížnost? ☹️

Stížnost je dopis, e-mail nebo ústní sdělení (to znamená, že nám to povíš v kanceláři), ve kterém nám můžeš napsat nebo říct, **že se Ti nelíbilo** něco na tom, jak jsme s Tebou mluvili, když si u nás byl a povídali jsme si s Tebou. Když nám o tom, že se ti něco nelíbí řekneš osobně, my s Tebou takovou stížnost sepíšeme a budeme ji řešit, jako kdyby přišla poštou. Stěžovat si můžeš i na sociální pracovníci a její chování, ke které chodíš s rodiči a která se o Tebe stará. Postup je stejný

Kdo nás může chválit nebo si stěžovat?

Chválit nebo stěžovat si může kdokoliv, kdo si myslí, že jsme na Krajském úřadě při naší práci udělali něco **dobře nebo naopak špatně**. Vždy musíme odpovědět. Pokud nezvládneš napsat pochvalu nebo stížnost Ty, můžeš poprosit rodiče nebo někoho dalšího, aby Ti s tím pomohl.

Jak mám stížnost napsat?

Stížnost nejlíp napíšeš tak, že popíšeš, co se ti nelíbilo a kdy se to stalo (a to nejlépe, aby tam byl datum a čas).

Třeba: Dobrý den, chci si stěžovat na to, že mi tady nikdo nepomohl. Byl jsem u Vás 12.3 odpoledne. A ta paní mi řekla, že mi nepomůže. A mě to mrzí... a tak dál a tak dál.

POCHVALY A STÍŽNOSTI

Kam mám stížnost nebo pochvalu poslat?

Stížnost nebo pochvalu můžeš poslat:

- **e-mailem** na adresu: posta@kr-s.cz a my ti do 60 dnů odpovíme zpět na tvůj email.
- **poštou** dopis na adresu: Krajský úřad Středočeského kraje, Zborovská 11, 150 21, Praha 5. Nezapomeň v dopise se stížností napsat, na jakou adresu Ti máme odpovědět.

Co se bude dít, až stížnost pošlu?

Až pošleš stížnost, vedoucí oddělení sociálně-právní ochrany dětí, kde všichni pracujeme, si ji přečte, zapíše, že jsi nám stížnost poslal/a, a pak prozkoumá, co se stalo, najde toho pracovníka, na kterého si stěžuješ, a promluví si s ním. A do 60 dnů Ti napíše, jak vše dopadlo (tedy jak Tvoji stížnost vyřídil).

Co můžu dělat, když se mi odpověď na moji stížnost nelíbí?

Pokud se Ti odpověď nebude líbit, můžeš požádat rodiče, nebo někoho staršího, aby Ti pomohli napsat stížnost na tuto adresu:

Ministerstvo práce a sociálních věcí

Na Poříčním právu 1/376

128 01 Praha 2