



НОМЕРА ТЕЛЕФОНОВ ВСЕГДА ПОД РУКОЙ

Просто вырежи этот листок по указанной линии и положи в свой бумажник. Номера телефонов всегда будут при тебе.

ВОЗМОЖНОСТИ ОБРАТИТЬСЯ В OUTLAW

Воспитатель по месту жительства:

_____ тел. _____

Консультант: _____ тел. _____

Заведующий отделом: _____ тел. _____

Администратор: _____ тел. _____

Центральный офис жалоб при Outlaw: beschwerde@outlaw-jugendhilfe.de

ГДЕ И У КОГО ТЫ МОЖЕШЬ ПОДАТЬ ЖАЛОБУ?

Кому ты подашь жалобу, это твое личное решение. Существуют проблемы, которые лучше всего решаются на месте, но есть ситуации, когда тебе хочется поговорить с человеком не имеющему к тебе отношения. Поэтому мы хотим предложить тебе здесь разных людей, к которым ты можешь обратиться если тебе нужна помощь или ты хочешь подать жалобу.

ВОЗМОЖНОСТЬ ПОДАТЬ ЖАЛОБУ В OUTLAW

Воспитатель по месту жительства:

_____ тел. _____

Консультант: _____ тел. _____

Руководитель отдела: _____ тел. _____

Региональный директор: _____ тел. _____

Центральное бюро жалоб Outlaw: beschwerde@outlaw-jugendhilfe.de

ВОЗМОЖНОСТЬ ПОДАТЬ ЖАЛОБУ OUTLAW

Родители: _____ тел. _____

доверенное лицо: _____ тел. _____

опекун / назначенный судом наставник:

_____ тел. _____

Югендаamt (Ведомство по делам молодежи):

_____ тел. _____

Омбудсмен: _____ тел. _____

Номер службы экстренной помощи:
0800 1110333 или 116111 (звонок бесплатный)

Онлайн консультация:
www.jugend.bke-beratung.de



ТВОЕ ПРАВО НА ПОДАЧУ ЖАЛОБЫ

Здесь ты можешь прочесть, как оно действует



НАМ ВАЖНО ТВОЕ МНЕНИЕ

Мы хотим, чтобы ты знал /-а, что ты находишься в хороших руках и мы готовы тебе помочь. Это мы можем сделать только вместе с тобой и поэтому нам необходимо твое мнение.

Твое мнение нам важно:

- чтобы мы с тобой вместе смогли устроить твою повседневную жизнь и место жительства,
- чтобы мы узнали, работаем ли мы правильно или что нам необходимо улучшить,
- чтобы мы узнали, если с тобой обошлись несправедливо,
- чтобы мы узнали, если с тобой обошлись непорядочно,
- чтобы мы узнали, если нарушаются твои права.

Ты нам важен /-на. Мы сердечно приглашаем тебя высказать нам свое мнение. Мы всегда готовы тебя выслушать.

Наверняка есть вещи, которые ты хочешь обсудить с людьми, с которыми ты живешь вместе. Но иногда случаются ошибки. Каждый знает это, неважно, ребенок ли ты или подросток, или взрослый – это случается и у людей, работающих при Outlaw.

Есть ошибки, которые можно и нужно исправить извинением. Иногда этого недостаточно! Бывает поведение, которое невозможно вынести. В таком случае ты должен / -на подать жалобу.

Подать жалобу – это твое право!

В КАКОМ СЛУЧАЕ ТЫ МОЖЕШЬ ПОДАТЬ ЖАЛОБУ?

Ответ очень простой: В любом!

Здесь несколько примеров:

- Тебе кажется, что с тобой обошлись несправедливо?
- Ты с чем-то не согласен /-на?
- Тебе кажется, что тебя исключают в принятии решений?
- Тебе кажется, что к тебе не прислушиваются?
- Тебе делают больно (душевно или физически)?
- Твои права нарушаются?
- У тебя есть предложения как улучшить ситуацию?

КАК ПОСТУПАТ С ТВОЕЙ ЖАЛОБОЙ?

Все сотрудники OUTLAW должны придерживаться ясных правил. Например, жалобы всегда должны рассматриваться вместе как минимум с еще одним сотрудником. Это гарантирует, что ни одна жалоба не пропадет или будет оценена неправильно. Кроме того, тебя должны приобщить ко всем дальнейшим шагам и осведомить тебя в течении 10 дней о том, что мы планируем предпринять, чтобы изменить ситуацию.

МЫ ОБЕЩАЕМ ТЕБЕ:

МЫ ОТНОСИМСЯ СЕРЬЕЗНО К КАЖДОЙ ЖАЛОБЕ!



ВОЗМОЖНОСТИ ОБРАТИТЬСЯ VNE OUTLAW

Родители: _____ тел. _____

доверенное лицо: _____ тел. _____

опекун / назначенный судом наставник:
_____ тел. _____

Югендамт (Ведомство по делам молодежи):
_____ тел. _____

Омбудсмен:
_____ тел. _____

Номер службы экстренной помощи:
0800 1110333 или 116111 (звонок бесплатный)

Онлайн консультации:
www.jugend.bke-beratung.de

