



CENTRUM SOCIÁLNÍCH SLUŽEB OSTRAVA, o.p.s.

obecně prospěšná společnost

Jahnova 867/12, 709 00 Ostrava-Mariánské Hory

telefon: 595 054 019, e-mail: css@css-ostrava.cz, www.css-ostrava.cz

Centrum sociálních služeb
Ostrava, o.p.s.

Pravidla pro podávání podnětů, připomínek a stížností

Usilujeme o vysoké kvalitě poskytovaných volnočasových klubů. Vaše podněty, připomínky a stížnosti jsou zdrojem vedoucí ke zlepšování. Podrobná pravidla pro podávání a vyřizování stížností naleznete na našich webových stránkách (www.css-ostrava.cz) nebo na nástěnce volnočasového klubu.

Podnět a připomínka je pro nás impuls, jak zlepšit fungování volnočasových klubů.

Stížnost je vyjádřením nespokojenosti s kvalitou činností volnočasových klubů či s jednáním pracovníka volnočasového klubu.

Stížnost máte možnost podat následující formou:

- písemně: na adresu CSS Ostrava z.s., Jahnova 867/12, Ostrava – Mariánské Hory, 709 00
- e-mailem: lkonecna@css-ostrava.cz (vedoucí volnočasových klubů)
- telefonicky:
 - vedoucí: Bc. Lucie Konečná, DiS., tel.: 774 774 636
 - koordinátor-Jih: Bc. Terezie Nováková, tel.: 778 880 921
 - koordinátor-Vítkovice: Jakub Chromečka, tel.: 604 162 698
- anonymně: vhozením do schránky nacházející se v prostorách klubu
- osobně: ústně
- v zastoupení (př. přes kamaráda, rodiče apod.)

Stížnost přijímá kterýkoli pracovník volnočasového klubu, vyřizuje ji vedoucí volnočasových klubů, Bc. Lucie Konečná, DiS. Stížnosti se snažíme řešit bez zbytečného odkladu. Maximální lhůta pro vyřízení stížností je 30 dní. Vyřízení anonymní stížnosti bude vyvěšeno na nástěnce v klubu. Vyřízení podepsané stížnosti včetně kroků, které byly ve věci stížnosti učiněny, budou předány osobě, která stížnost napsala.

V případě stížnosti na vedoucího nebo při nespokojenosti s vyřízením stížnosti se obraťte na ředitele organizace Ing. Jiřího Drastíka (tel.: 595 054 001, jdrastik@css-ostrava.cz) nebo na jiné nezávislé instituce.

Náležitosti stížnosti:

- důvod stížnosti (co se stalo)
- cíl stížnosti (co a jak má být napraveno)
- pokud stížnost nemá být anonymní, doporučujeme uvést jméno a příjmení