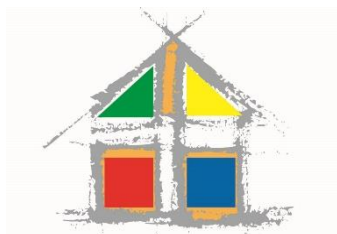


# POSTUP PŘI PODÁVÁNÍ PODNĚTŮ, PŘIPOMÍNEK NEBO STÍŽNOSTÍ

CENTRUM SOCIÁLNÍCH SLUŽEB OSTRAVA, o.p.s.  
KRIZOVÉ CENTRUM PRO DĚTI A RODINU



Pravidla pro podávání podnětů a připomínek:

Podnět nebo připomínku může uživatel nebo zájemce říct kterémukoli pracovníkovi služby. Pracovník služby se pokusí na podnět nebo připomínku odpovědět hned a společně dohodne návrhy řešení. Pokud pracovník služby nemůže na podnět nebo připomínku odpovědět hned, odpoví a dohodne návrhy řešení nejpozději do 5 pracovních dnů.

Podnět nebo připomínku může také uživatel nebo zájemce napsat na jakýkoli papír, svůj podnět nebo připomínku může napsat také e-mailem na adresu: [kcd@css-ostrava.cz](mailto:kcd@css-ostrava.cz), nebo písemně na adresu sídla služby Syllabova 1161/19, 703 00 Ostrava - Vítkovice. Napsaný podnět nebo připomínku může předat kterémukoli pracovníkovi služby nebo ji hodit do schránky. Schránka pro podněty nebo stížnosti (dále jen schránka) je umístěna čekárně, schránka je vybírána každé pondělí, pokud v průběhu roku bude nějaké pondělí nepracovní (např. vyjde státní svátek) bude vybrána hned následující pracovní den.

Podnět nebo připomínku může uživatel či zájemce sdělit písemně vhozením do schránky, nebo poslat na adresu sídla služby.

**Každý, kdo využívá služby v Krizovém centru pro děti a rodinu má právo vyjádřit se k ní. A to 3 formami:**

**podnětem** rozumíme návrh na zlepšení.

**Připomínkou** vnímáme drobnou kritiku či pojmenování nedostatku.

**Stížnost** je již vyjádřená nespokojenost se způsobem poskytování služby.

Pravidla pro podávání stížností:

Stížnost může uživatel nebo zájemce říct vedoucímu nebo dalším pracovníkům služby, kteří společně s ním o stížnosti napíší záznam.

Stížnost může uživatel nebo zájemce napsat na jakýkoliv papír. Stížnost by měla obsahovat skutečnosti, na které si uživatel nebo zájemce stěžuje, případně očekávané řešení. Stížnost může být podána anonymně vhozením do schránky k tomu určené v čekárně či zaslána poštou na adresu sídla služby nebo mailem ([kcd@css-  
ostrava.cz](mailto:kcd@css-ostrava.cz)), nebo písemně na adresu sídla služby Syllabova 1161/19, 703 00 Ostrava - Vítkovice).

Stížnosti řeší vedoucí (při nepřítomnosti jeho zástupce), který většinou hovoří se všemi, kterých se stížnost týká. Vedoucí dbá na to, aby byla stížnost vyřízena v celém rozsahu, co nejdříve – nejpozději do 5 pracovních dnů. Společně s vedoucím pak uživatel či zájemce dohodne návrhy řešení. O vyřízení stížnosti vedoucí napíše záznam ve dvou vyhotoveních, jeden vedoucí založí do knihy stížností, druhý obdrží uživatel či zájemce.

V případě stížnosti na vedoucího služby bude tuto stížnost řešit ředitel Centra sociálních služeb Ostrava, o.p.s.

Odpověď na anonymní stížnost vedoucí služby (při nepřítomnosti jeho zástupce) vyvěsí nejpozději do 5 pracovních dnů na nástěnku po dobu 1 měsíce.

Pokud nebudete s postupem vyřízení vaší stížnosti spokojeni, můžete se obrátit na nadřízené orgány:

**Centrum sociálních služeb Ostrava, o.p.s.**

Ředitel organizace

Jahnova 12, Ostrava - Mariánské Hory, 709 00

tel: 595 054 001

e-mail: [css@css-ostrava.cz](mailto:css@css-ostrava.cz)

Magistrát města Ostravy

odbor sociálních věcí a zdravotnictví, vedoucí odboru

Prokešovo náměstí 8, Ostrava, 729 30

tel.: 599 443 800, 599 444 444

e-mail: [posta@ostrava.cz](mailto:posta@ostrava.cz)

Krajský úřad Moravskoslezského kraje

odbor sociálních věcí, vedoucí odboru

28. října 117, Ostrava, 702 18

tel.: 599 622 150, 599 622 222

e-mail: [posta@kr-moravskoslezsky.cz](mailto:posta@kr-moravskoslezsky.cz)

**Instituce zabývající se ochranou lidských práv:**

**Veřejný ochránce práv - ombudsman**

Údolní 39, Brno, 602 00

tel.: 542 542 888

e-mail: [podatelna@ochrance.cz](mailto:podatelna@ochrance.cz)

**Český helsinský výbor**

Štefánikova 21, Praha 5, 150 00

tel.: 257 221 142

e-mail: [info@helcom.cz](mailto:info@helcom.cz)