



Financováno  
Evropskou unií



## **CENTRUM SOCIÁLNÍCH SLUŽEB OSTRAVA NECHME DĚTEM DĚTSTVÍ**

obecně prospěšná společnost  
Jahnova 12, 709 00 Ostrava-Mariánské Hory  
Telefon: 595 054 000

### **Pravidla pro podávání podnětů, připomínek a stížností**

Záleží nám na kvalitě námi poskytovaných služeb, zajímáme se proto o Vaše podněty, připomínky a stížnosti. Podrobná pravidla pro podávání a vyřizování stížností naleznete na našich webových stránkách ([www.css-ostrava.cz](http://www.css-ostrava.cz)) nebo v čekárně Rodinné poradny.

Nejste-li spokojeni se způsobem, průběhem, kvalitou poskytovaných služeb nebo přístupem pracovníka, máte právo podat stížnost. Podání stížnosti z Vaší strany nebude mít žádný negativní vliv na další poskytování služby.

Potěší nás také vaše pozitivní zpětná vazba.

Stížnost máte možnost podat následující formou:

- Ústně: osobně nebo zprostředkovaně přes zástupce
- Písemně: na adresu Rodinná poradna, Jahnova 867/12, Ostrava – Mariánské Hory, 709 00  
E-mailem: [nechmedetemdetsvi@css-ostrava.cz](mailto:nechmedetemdetsvi@css-ostrava.cz), [jpodesvova@css-ostrava.cz](mailto:jpodesvova@css-ostrava.cz) (koordinátorka programu)
- Telefonicky: 730 606 415 (koordinátorka programu), 774 789 810
- Anonymně: vhozením do schránky nacházející se v prostorách Rodinné poradny (čekárna).

Stížnost přijímá kterýkoli pracovník programu NDD, vyřizuje ji koordinátorka programu Mgr. Jitka Podešvová. V případě stížnosti na vedoucího či koordinátora programu, a nebo při nespokojenosti s vyřízením stížnosti se obračejte na ředitelku organizace Mgr. Hanu Schwarz (tel: 728280769, e-mail: [hschwarz@css-ostrava.cz](mailto:hschwarz@css-ostrava.cz)) nebo na jiné nezávislé instituce.

V případě, že jste nespokojeni se svým klíčovým pracovníkem, máte právo na jeho změnu. Informujte jej o tom nebo kontaktujte koordinátorku programu.