



Stručná pravidla pro podání stížnosti

Přestože se ze všech sil snažíme odvádět, co nejlepší práci, může se stát, že nebudete s naší prací spokojen/a. Pokud taková situace nastane, můžete podat stížnost.

Může se jednat například o takovéto situace:

Jsi dítě nebo mladistvý:

- nejsi spokojen/a s přístupem a chováním svého nebo jiného pracovníka programu, chová se k tobě nevhodně
- nejsi spokojen/a s dostupností svého pracovníka, spolupráce je s ním problémová
- nevyhovuje Ti cokoli jiného a chtěl/a bys to řešit

Jste rodič, pečující osoba či blízká osoba dítěte nebo mladistvého:

- nejste spokojen/a s přístupem pracovníka, který se podle Vás chová nevhodně
- nejste spokojen/a s dostupností pracovníka programu
- nejste spokojen/a se spoluprací s přiděleným pracovníkem Vašemu dítěti, spolupráce je s ním problémová
- nevyhovuje Vám cokoli jiného a chtěl/a byste to řešit

Budeme rádi, když nám nespokojenost oznámíte, protože pak s tím můžeme něco udělat a zlepšit se tak, aby se nám dobře spolupracovalo. Stížnost může oznámit kdokoli, ať už dítě, účastník programu, zákonný zástupce/ blízká osoba, či kdokoli jiný.

Stížnost lze oznámit těmito způsoby:

- **ústně, osobně i telefonicky** kterémukoli pracovníkovi programu, vedoucí střediska: **Bc. Klára Jankovičová, tel.: 774 789 844** nebo řediteli organizace
- **písemně, odeslat poštou nebo donést osobně** na adresu zázemí Programu NENECH SE nebo sídlo naší organizace Centrum sociálních služeb Ostrava, o.p.s.
- **e-mailem** doručit **sekundarni.prevence@css-ostrava.cz**
- **stížnost lze vhodit do schránky** Programu NENECH SE, která se nachází na chodbě zázemí programu hned vedle kanceláře

Stížností se bude vždy zabývat vedoucí střediska, který Vám také vysvětlí, jak bude danou stížnost řešit a nejpozději do 30-ti dní, Vám osobně nebo písemně sdělí, jak byla stížnost vyřešena.

Pokud nebudete spokojeni s rozhodnutím vedoucího pracovníka, tak můžete podat odvolání řediteli organizace: **Mgr. Hana Schwarz - hschwarz@css-ostrava.cz, tel.: 728 280 769.**

V případě nespokojenosti s vyřízením odvolání můžete stížnost postoupit k nezávislým institucím: **Krajský úřad Moravskoslezského kraje, Veřejný ochránce práv, Český helsinský výbor.**

Pravidla pro podávání, vyřizování a evidenci stížností jsou v plné verzi k dispozici na pobočce střediska Programu NENECH SE (tj. Sírotčí 692/45 Ostrava-Vítkovice) a můžete kdykoliv požádat o jejich okamžité zpřístupnění.