



## STRUČNÁ PRAVIDLA PRO PODÁVÁNÍ STÍŽNOSTÍ – TRIPLE P

Pracovníci Sociálně aktivizačních služeb pro rodiny s dětmi se Vám snaží prostřednictvím TRIPLE P nabídnout maximální podporu programu s celosvětovou působností a ověřenou kvalitou. Přesto je možné, že nebudete spokojeni – ať s programem samotným nebo se způsobem, jakým program realizujeme.

**Svoji konkrétní připomínku či stížnost** (například na pravidla a podmínky programu, na průběh či kvalitu skupinových sezení či individuální podpory nebo na přístup našich lektorů) **prosím podávejte některým z následujících způsobů:**

- **ústně** – lektorům našeho programu nebo koordinátorce programu
- **telefonicky** – na tel. 736 609 529 (koordinátorka programu Mgr. Dagmar Sklenářová) nebo na tel. 739 936 922 (lektor programu Bc. Michal Kovár)
- **písemně** – na adresu:  
**Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi CSS Ostrava, o.p.s.**  
**Program Triple P**  
**Nerudova 686/49, Ostrava – Vítkovice 703 00**
- **anonymně** – svůj podnět či stížnost prosím vhodte do schránky na anonymní stížnosti u vstupních dveří

**Pro písemné podání můžete využít připravený formulář**, který je k dispozici na nástěnce u schránky na anonymní stížnosti, případně o něj můžete požádat kteréhokoli pracovníka programu.

**Vaši stížnost bude vyřizovat** koordinátorka programu – **Mgr. Bc. Dagmar Sklenářová**, která Vám po jejím obdržení dá vědět, jakým způsobem bude ve Vaší záležitosti postupovat. Vaše stížnost bude vyřízena **do 30 dnů**, písemný záznam o vyřízení stížnosti obdržíte osobně či na kontaktní adresu. Odpověď na anonymní stížnost bude v uvedeném termínu vyvěšena na nástěnku u schránky stížností.

**V případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti** či v případě stížnosti na koordinátorku programu můžete kontaktovat ředitele organizace CSS Ostrava, o.p.s., **Ing. Jiřího Drastíka** (tel. 604 212 287, e-mail: [jdrastik@css-ostrava.cz](mailto:jdrastik@css-ostrava.cz)) nebo jiné nezávislé instituce, jako jsou: Krajský úřad MSK, veřejný ochránce práv – ombudsman nebo Český helsinský výbor.