



Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi – Ostrava

## Stručná pravidla pro podávání a vyřizování stížností

Vaše zpětná vazba na naši službu je pro nás velmi důležitá. Oceníme jak Vaši pochvalu, tak Vaši připomínku, nebo přímo stížnost. A přestože pochvalu můžeme na první pohled vnímat jako zdroj radosti a stížnost jako problém, je pro nás důležité, že mají jedno společné: Pomáhají nám, abychom Vám, našim uživatelům, poskytovali službu nejlépe, jak to dokážeme. Vyřízení Vaší připomínky či stížnosti proto budeme věnovat maximální pozornost.

### Vaše stížnost či připomínka se mohou týkat:

- chování a přístupu kteréhokoli pracovníka naší služby
- naší konkrétní spolupráce – způsobu, jakým Vám poskytujeme podporu
- jiné záležitosti související s naší službou (např. nastavených pravidel...)

### Jak si můžete stěžovat:

- **ústně:** Svůj podnět či stížnost můžete sdělit kterémukoli pracovníkovi SAS či vedoucí služby, a to jak osobně, tak telefonicky.
- **e-mailem:** Prostřednictvím mailu můžete poslat stížnost vedoucí služby SAS, **Mgr. Dagmar Sklenářové:** [dsklenarova@css-ostrava.cz](mailto:dsklenarova@css-ostrava.cz), tel. 736 609 529
- **písemně:** Svoji písemnou stížnost můžete buď zaslat poštou na adresu kterékoli z poboček služby, nebo na pobočku osobně donést. Kontaktovat nás můžete na adresách:

**Nerudova 686/49, Ostrava – Vítkovice, 703 00**  
**Čujkovova 1718/29, Ostrava – Zábřeh, 730 00**

### Jak si můžete stěžovat anonymně:

Svoji nepodepsanou stížnost nám můžete buď poslat poštou, nebo vhodit do schránky, která se nachází u vstupních dveří každé z poboček. Schránky pravidelně, každou středu, vybíráme. Odpověď na anonymní stížnost **vyvěsíme do 30 dnů od jejího obdržení** na nástěnku u vchodových dveří pobočky, na kterou byla anonymní stížnost doručena.

### Formulář pro podání písemné stížnosti/co by měla stížnost obsahovat:

Pro sepsání svojí stížnosti můžete využít jednoduchý formulář, který je ke stažení na webu služby, k dispozici je také na nástěnce u schránek na anonymní stížnosti. Stížnost však můžete napsat na jakýkoli papír. Stížnost by měla obsahovat popis skutečnosti, na kterou si stěžujete, případně i očekávané řešení.

### **Jak budeme Vaši stížnost řešit?**

Po obdržení Vaší stížnosti se jí bude zabývat **vedoucí služby**, která si k problému zjistí všechny potřebné informace a rozhodne, jakým způsobem Vaši stížnost budeme řešit. V případě, že nepodáváte stížnost anonymně, Vás vedoucí bude osobně či telefonicky informovat o dalším postupu. Vaše stížnost bude vyřízena nejpozději **do 30 dnů od doručení**. O vyřízení stížnosti vedoucí vyhotoví písemný záznam, který Vám předá.

### **Kam se můžete obrátit v případě nespokojenosti s řešením Vaší stížnosti?**

Pokud nebudete se způsobem řešení svojí stížnosti spokojen/a, nebo pokud si chcete stěžovat na vedoucí služby, můžete se obrátit na ředitelku organizace, **Mgr. Hanu Schwarz**, a to buď telefonicky (**tel. 728 280 769**), nebo mailem ([hschwarz@css-ostrava.cz](mailto:hschwarz@css-ostrava.cz)) či poštou. **Adresa pro písemný kontakt s vedením organizace Centrum sociálních služeb Ostrava, o.p.s.:**

Jahnova 12, Ostrava – Mariánské Hory, 709 00

### **V případě pokračující nespokojenosti s řešením Vaší stížnosti se můžete obrátit na další, nezávislé instituce:**

**Krajský úřad MSK**, odbor sociálních věcí

28. října 117, Ostrava, 702 18

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

### **Veřejný ochránce práv – ombudsman**

Údolní 39, Brno, 602 00

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

### **Český helsinský výbor**

Štefánikova 21, Praha 5, 150 00

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