



## **CENTRUM SOCIÁLNÍCH SLUŽEB OSTRAVA, o.p.s.**

Jahnova 867/12, 709 00 Ostrava-Mariánské Hory

Telefon: 595 054 019, [css@css-ostrava.cz](mailto:css@css-ostrava.cz)

[www.css-ostrava.cz](http://www.css-ostrava.cz), IDDS: t744u8y

**Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi Nový Jičín**

Štefánikova 7, Nový Jičín, 741 01

774 789 811

## **Stručná pravidla pro podávání a vyřizování stížností**

Snažíme se odvádět co nejlepší práci, přesto se může stát, že budete s naší prací nespokojen/na. V případě, že taková situace nastane, můžete si podat stížnost. Může se jednat například o takové situace:

- Klíčový nebo jiný pracovník se dle Vás chová nevhodně
- Nejste spokojena s dostupností svého pracovníka
- Spolupráce s klíčovým pracovníkem je problémová
- Nevychovuje Vám cokoli jiného

Pokud nám Vaši nespokojenost oznámíte, budeme rádi, protože můžeme situaci změnit, případně zlepšit, tak aby nám společně dobře spolupracovalo. Stížnost může oznámit kdokoli, uživatel služby, dítě, či kdokoli jiný. Nespokojenost se službou lze oznámit těmito způsoby:

- **Ústně** – osobně nebo telefonicky kterémukoliv klíčovému pracovníkovi našeho střediska, vedoucí střediska PhDr. Kateřina Melicharová, tel: 774 789 811 nebo řediteli organizace
- **E-mailem** – kterémukoli z pracovníků střediska nebo na e-mail [sas-novyjicin@css-ostrava.cz](mailto:sas-novyjicin@css-ostrava.cz)
- **Anonymně** – stížnost lze vhodit do schránky, která se nachází na pobočce u hlavního vstupu
- **Písemně** – odeslat poštou případně donést osobně na pobočku střediska SAS Nový Jičín nebo sídlo naší organizace
  - Pobočka SAS Nový Jičín, Štefánikova, 7, Nový Jičín, 741 01
  - Sídlo: Centrum sociálních služeb Ostrava, o.p.s., Jahnova 12, Ostrava – Mariánské Hory, 709 00

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

Pokud nebudete spokojeni s rozhodnutím vedoucího pracovníka, můžete podat odvolání řediteli organizace: Ing. Jiří Drastík – [jdrastik@css-ostrava.cz](mailto:jdrastik@css-ostrava.cz), tel: 604 212 287, výkonnému řediteli Mgr. Hana Schwarz – [hschwarz@css-ostrava.cz](mailto: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 Sociálně aktivizační služby Nový Jičín, můžete kdykoliv požádat o jejich okamžité zpřístupnění.

