



## Stručná pravidla pro podávání a vyřizování stížností

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:

- nejste spokojen/a se zajištěním vzdělávání, aktivity pro děti, víkendovým nebo táborovým pobytem
- klíčový nebo jiný pracovník se podle Vás chová nevhodně
- nejste spokojen/a s dostupností svého pracovníka, spolupráce s ním je problémová
- nevyhovuje Vám cokoli jiného

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 klient, dítě, či kdokoli jiný. Stížnost lze oznámit těmito způsoby:

- **ústně**, osobně i telefonicky kterémukoli z klíčových pracovníků našeho střediska, vedoucí střediska: **Mgr. Hana Schwarz, tel.: 733 714 048** nebo řediteli organizace
- **písemně, odeslat poštou nebo donést osobně** na pobočky střediska NRP nebo sídlo naší organizace
  - Pobočka Ostrava: Tovární 11, 709 00 Ostrava – Mar.hory
  - Pobočka Karviná: Masarykovo náměstí 24, 733 01 Karviná
  - Pobočka Odry: Kostelní 11, 742 35 Odry
  - sídlo: Centrum sociálních služeb Ostrava, o.p.s., Jahnova 12, Ostrava - Mar.hory,
- **e-mailem** doručit kterémukoli z klíčových pracovníků střediska nebo na e-mail **nrp@css-ostrava.cz**
- **anonymně**, stížnost lze vhodit do anonymní schránky, která se nachází na každé pobočce u hlavního vstupu

Stížností se bude vždy zabývat vedoucí střediska, která 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: **Ing. Jiří Drastík – jdrastik@css-ostrava.cz, tel.: 604 212 287.**

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 všech pobočkách střediska Náhradní rodinné péče a můžete kdykoliv požádat o jejich okamžité zpřístupnění.**