



## **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
- Nevyhovuje 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, vedoucí střediska Mgr. Tereze Gacíkové, tel: 736 142 187
- **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, která 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 ředitelce organizace: Mgr. Haně Schwarz, [hschwarz@css-ostrava.cz](mailto:hschwarz@css-ostrava.cz), tel: + 420 728 280.

V případě nespokojenosti s vyřízením odvolání můžete stížnost postoupit na Ministerstvo práce a sociálních věcí, Na Poříčním Právu 1/376, 128 01 Praha 2.

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.