



**VOLNOČASOVÝ KLUB**  
**CENTRUM SOCIÁLNÍCH SLUŽEB OSTRAVA, o.p.s.**  
Jahnova 867/12, 709 00 Ostrava - Mariánské Hory  
[www.css-ostrava.cz](http://www.css-ostrava.cz)

## **Pravidla pro podávání podnětů a stížností**

Jsme rádi za zpětnou vazbu k naší práci se zajištěním volnočasového klubu pro děti na ulici Sirotčí. **Můžete nám sdělit jakýkoli podnět nebo stížnost, pokud nejste spokojeni a budeme rádi i za pochvalu, pokud se Vám něco líbí.**

**Jakoukoli zpětnou vazbu ve formě podnětu nebo stížnosti sdělte prosím sociální pracovníci Bc. Nikole Michopulu Žoffaj:**

- ústně během doby, kdy je klub otevřen (ÚT, ČT, 14:00 – 17:00)
- emailem: [nzoffaj@css-ostrava.cz](mailto:nzoffaj@css-ostrava.cz) nebo [css@css-ostrava.cz](mailto:css@css-ostrava.cz)
- telefonicky na tel. 778 427 149
- poštou na adresu sídla organizace: Jahnova 867/12, Ostrava – Mariánské hory, 709 00
- Stížnost je možné podat také anonymně – písemně nebo emailem (poštou) nebo v zastoupení rodičem či kamarádem

**Vaše podněty nebo stížnosti nám pomáhají se přizpůsobovat Vaším opravdovým potřebám a relevantním požadavkům.**

Vyřizování přijaté stížnosti:

1. Stížnost sepíšeme písemně a vezmeme si na Vás kontakt, na který se můžeme ozvat, doptat se na podrobnosti a sdělit odpověď na podanou stížnost.
2. Odpovědný pracovník zjistí podrobnosti o podané stížnosti od všech zúčastněných stran.
3. Odpověď na podanou stížnost předáme písemně nebo jiným dohodnutým způsobem.
4. Maximální lhůta pro vyřízení stížnosti je 30 dní.
5. Všechny přijaté stížnosti evidujeme, abychom z nich mohli čerpat inspiraci pro změny a úpravy v poskytování volnočasového klubu.

V případě, že stížnost podáváte na práci sociální pracovníce, kontaktujte ředitelku organizace Mgr. Hanu Schwarz (tel.: 728 280 769, [hschwarz@css-ostrava.cz](mailto:hschwarz@css-ostrava.cz)).