

INFORMACE K PODÁVÁNÍ A VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ V JIHOČESKÉ ROZVOJOVÉ o.p.s.

Platnost od: 01.01.2018

Směrnice č.: JR-05-05-03

➤ ***Mohu se vyjádřit ke kvalitě a způsobu poskytování služeb v Jihočeské rozvojové o.p.s.?***

Ano, můžete. Pracovníci Jihočeské rozvojové o.p.s. přijímají ke kvalitě a způsobu poskytované služby stížnosti, připomínky, podněty i přání.

➤ ***Pokud bych se rozhodl/a podat stížnost, jak to mohu udělat?***

Stížnost, připomínku, podnět či přání můžete pracovníkovi Jihočeské rozvojové o.p.s. **sdělit ústně** (při osobním setkání nebo telefonicky). Pracovník Vás vyslechne, vše si zapíše a ujistí se, že všemu, co jste sdělil/a, dobře porozuměl.

Pokud nechcete stížnost, připomínku, podnět či přání sdělit ústně, **můžete ji napsat** a zaslat do Jihočeské rozvojové o.p.s. prostřednictvím emailu, pošty nebo ji můžete vhodit do schránky v čekárně společnosti (4. patro), která je k příjmu stížnosti určena. Sepsanou stížnost je možné také předat pracovníkovi Jihočeské rozvojové o.p.s. osobně.

➤ ***Mohu k sepsání stížnosti využít nějaký formulář?***

Ano. Jihočeská rozvojová o.p.s. má pro tyto potřeby vytvořený FORMULÁŘ, který je k dispozici u každého pracovníka Jihočeské rozvojové o.p.s., v čekárně Jihočeské rozvojové o.p.s. nebo ke stažení na webových stránkách www.jihoceskarozvojova.cz

➤ ***Na koho se mám pro podání stížnosti obrátit?***

Pomoci s podáním stížnosti je oprávněn každý pracovník Jihočeské rozvojové o.p.s., stačí pracovníka oslovit a sdělit, že byste chtěl/a podat stížnost, případně s podáním stížnosti pomoci. Pokud se na pracovníka nechcete obrátit, najdete v čekárně Jihočeské rozvojové o.p.s. kontakty pro případné podání stížnosti, tyto kontakty jsou uvedeny i na www.jihoceskarozvojova.cz

➤ ***Mohu zaslat stížnost přímo z vašich webových stránek?***

Ano. Na webových stránkách je umístěn elektronický formulář, do kterého stačí stížnost, připomínku, podnět či přání zapsat a z webu na vedení společnosti odeslat.

➤ ***Nemůže mi podaná stížnost, připomínka či přání způsobit nesnáze?***

V žádném případě. Pracovníci jsou školeni v postupech příjmu, vyřizování a evidence stížností. Stížnost, připomínka či přání přispívá ke zkvalitňování a rozvoji poskytovaných služeb Jihočeské rozvojové o.p.s..



Podání ani obsah stížnosti nemá vliv na rozsah a kvalitu poskytovaných služeb osobě, která stížnost, připomínku či přání podala.

➤ **Mohu podat stížnost, připomínku či přání anonymně?**

Ano. Jakékoli podání, kde neuvedete své osobní údaje, je považováno za anonymní podání. I při osobním předání podnětu je pracovník střediska povinen chránit Vaši identitu, pokud sdělíte, že požadujete být anonymní.

➤ **Mohou se ke kvalitě a nabízeným službám vyjádřit i děti?**

Ano. Jedná se o děti, se kterými pracují pracovníci ve střediscích Služby pro pěstouny a Naproti rodině. O svém sdělení mohou děti informovat klíčového pracovníka nebo jej zaslat prostřednictvím webového formuláře.

➤ **V jakém termínu bude moje stížnost vyřízena?**

Každá stížnost je vyřízena do 30 dnů ode dne převzetí. Ti, kteří do stížnosti uvedli jméno a adresu, budou o vyřízení stížnosti písemně informováni. Vyřízení anonymní stížnosti bude vyvěšeno na nástěnce v čekárně 1 měsíc po vyřízení.

➤ **Může se stát, že se pracovníkům nepodaří vyřídit stížnost do 30 dnů?**

Může se to stát, ale jen v odůvodněných případech. V takovém případě bude ten, kdo stížnost podal, pracovníkem střediska informován o důvodu a novém termínu, do kdy bude stížnost vyřízena. Středisko musí stížnost vyřídit nejpozději do 60 dnů ode dne jejího přijetí.

➤ **Evidujete stížnosti? Pokud ano, můžu do této evidence nahlédnout?**

Jihočeská rozvojová o.p.s. eviduje stížnosti v Knize stížností. Osoba, která stížnost podala, může na základě žádosti nahlédnout do jím podané stížnosti. Nahlížení do Knihy stížností jako takové není umožněno.

Středisko důsledně informuje veřejnost prostřednictvím webových stránek
<http://www.jihoceskarozvojova.cz/jihoceska-rozvojova/sluzby-nejen-propestouny/aktuality.html>
jakým způsobem zvyšuje kvalitu poskytovaných služeb na základě přijatých a vyřízených stížností, připomínek a přání (k nalezení v aktualitách Jihočeské rozvojové)

