

# 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 POSKYTOVANÍ 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 poštovní schránky v sídle společnosti (přízemí). 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 sídle společnosti (4. patro, nástěnka u výtahu), nebo ke stažení na webových stránkách [www.jihoceskarozvojova.cz](http://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, informace včetně formuláře najdete na chodbě v sídle společnosti vytisknuté formuláře (4.patro, nástěnka, u výtahu). Všechny dokumenty jsou též k dispozici na webových stránkách společnosti [www.jihoceskarozvojova.cz](http://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 péstouny a Služby pro rodiny. O svém sdělení mohou děti informovat klíčového pracovníka nebo jej zaslat prostřednictvím webového formuláře.

### V JAKÉM TERMÍNU BUDE MOJE STÍŽNOST VYŘÍZENÁ?

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 sídle společnosti (4. patro, u výtahu) 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.

### DOPLŇUJÍCÍ INFORMACE

Zkvalitňování služeb Jihočeské rozvojové o.p.s. s přijetím stížnosti, podnětu, připomínky, přání, zpětné vazby od osob z cílové skupiny, odborné i laické veřejnosti, je předmětem řešení v týmu a je podnětem ke zkvalitňování služby. Osoby z cílové skupiny jsou o zkvalitňování služeb informovány také prostřednictvím webových stránek organizace v sekci aktuality.

Odkaz: [Aktuality | Jihočeská Rozvojová \(jihoceskarozvojova.cz\)](#)

