

**INFORMACE K PODÁVÁNÍ A VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ VE STŘEDISKU SLUŽEB**  
**NAPROTI RODINĚ**

**Mohu se vyjádřit ke kvalitě a poskytovaným službám střediska služeb Naproti rodině (dále jen střediska)?**

Samozřejmě můžete. Pracovníci střediska přijímají, vyřizují a evidují podané stížnosti. Podat stížnost mohou osoby z cílové skupiny našich služeb, zájemci o službu, široká odborná i laická veřejnost.

Pracovníci střediska přijímají kromě stížností i připomínky a přání.

K vyjádření připomínky, přání či stížnosti je zpracovaný formulář s názvem „Formulář k vyjádření nespokojenosti ke kvalitě a službám služeb Naproti rodině“, který je k dispozici:

- v čekárně Jihočeské rozvojové o.p.s.;
- ke stažení na webu [www.naprotirodine.cz](http://www.naprotirodine.cz)
- k dostání u každého pracovníka Jihočeské rozvojové o.p.s.

V případě potřeby Vám pracovníci střediska rádi pomohou a vše vysvětlí.

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

*V žádném případě. Pracovníci střediska jsou školeni v postupech příjmu, vyřizování a evidenci stížností. Stížnost, připomínka či přání přispívají ke zkvalitňování a rozvoji poskytovaných služeb ve středisku. Podání ani obsah stížnosti nemá vliv na rozsah a kvalitu poskytovaných služeb osobě, která stížnost, připomínku či přání podala.*

**Jak mohu stížnost, připomínku, přání podat?**

*Na středisko se můžete obrátit:*

a) **Ústně:** přímo pracovníkovi střediska (ten obsah sdělení zapíše do formuláře, při nejasnostech se doptá. **I takto lze podat stížnost anonymně** – pracovník střediska si ke sdělení nezapíše Vaše osobní údaje a Vaší anonymitu důsledně chrání.

b) **Písemně:** prostřednictvím formuláře nebo dopisem (který můžete předat pracovníkovi střediska, vhodit do schránky pro příjem stížností v čekárně Občanské poradny při Jihočeské rozvojové (ve 4. patře), vhozením do schránky v přízemí budovy či zasláním na adresu Jihočeská rozvojová, služby Naproti rodině, Riegrova 51, 370 01 České Budějovice.

c) **emailem** na adresu [naprotirodine@jihoceskarozvojova.cz](mailto:naprotirodine@jihoceskarozvojova.cz),

d) **prostřednictvím kontaktního formuláře**, který je na webu [www.naprotirodine.cz](http://www.naprotirodine.cz)

e) **osobně**, kdy můžete přání, připomínku či stížnost sdělit kterémukoli pracovníkovi společnosti Jihočeská rozvojová o.p.s., který vše s Vámi zapíše do formuláře

f) **telefonicky** (724 748 399, 725 411 683), pracovník následně obsah sdělení zapíše do formuláře a předá k vyřízení.

### **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, děti se mohou obrátit přímo na pracovníka střediska (či např. klíčového pracovníka, který rodinu navštěvuje, nebo je účastný asistovaných setkávání), nebo mohou podnět zaslat emailem nebo prostřednictvím kontaktního formuláře.*

### **Jak 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. Anonymní stížnosti jsou zaevidovány v Knize stížností. Ta je na vyžádání každému, kdo projeví zájem, poskytnuta k nahlédnutí.*

**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.*

**Eviduje středisko přijaté stížnosti, připomínky či přání?**

*Pracovníci střediska vedou Knihu stížností, kam bude stížnost po vyřízení založena, bude jí přiřazeno identifikační číslo, spolu s ní zde bude i jakým způsobem byla vyřízena.*

Služby Naproti rodině důsledně informují veřejnost prostřednictvím webových stránek (<http://www.jihoceskarozvojova.cz/jihoceska-rozvojova/naproti-rodine/aktuality.html>), jakým způsobem zvyšují kvalitu poskytovaných služeb na základě přijatých a vyřízených stížností, připomínek a přání.