

INFORMACE K PODÁVÁNÍ A VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ VE STŘEDISKU SLUŽBY PRO PĚSTOUNY

➤ Mohu se vyjádřit ke kvalitě a poskytovaným službám střediska?

Samozřejmě můžete. Pracovníci střediska přijímají, vyřizují a evidují podané stížnosti. Podat stížnost mohou osoby z cílové skupiny střediska, 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 střediska Služby pro pěstouny**, který je k dispozici: v čekárně Jihočeské rozvojové o.p.s.; ke stažení na webu www.sluzbypropestouny.cz a k dostání u každého pracovníka střediska.

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

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

V žádném případě. Pracovníci 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 Služby pro pěstouny 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 Jihočeské rozvojové ve 4. Patře, vhozením do schránky v přízemí budovy či zasláním na adresu Jihočeská rozvojová, středisko Služby pro pěstouny, Riegrova 51, 370 01 České Budějovice).



- c) **emilem** na adresu pestouni@jihoceskarozvojova.cz,
- d) prostřednictvím **kontaktního formuláře**, který je na webu www.sluzbypropestouny.cz
- e) **osobně**, kdy můžete přání, připomínku či stížnost sdělit kterémukoli pracovníkovi střediska, který vše s Vámi zapíše do formuláře
- f) **telefonicky** (724 748 399, 702 027 162, 725 439 599, 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 klíčového pracovníka, který rodinu navštěvuje), nebo mohou podnět zaslat emailem nebo prostřednictvím kontaktního formuláře, který je určen výhradně pro děti, k nalezení na www.sluzbypropestouny.cz

➤ **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.



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



Jihočeská rozvojová o.p.s., Riegrova 1756/51, 370 01 České Budějovice

E-mail: info@jihoceskarozvojova.cz, www.jihoceskarozvojova.cz

IČ: 260 77 540, DIČ: CZ 260 77 540

Společnost je zapsána v rejstříku o.p.s. vedeného Krajským soudem v Českých Budějovicích, oddíl O, vložka 94.