

Jak postupovat při podání stížnosti, podnětu?

Právo podat stížnost, podnět či připomínku na kvalitu nebo způsob poskytování sociálně právní ochrany má každý klient, jeho biologické dítě, dítě svěřené do pěstounské péče, příp. širší veřejnost.

Tito mají dále právo na prošetření oprávněných připomínek ke kvalitě poskytovaných služeb, aniž by tím byli nějakým způsobem sami ohroženi.

Podané stížnosti, podněty či připomínky jsou vnímány především jako právo klientů, ale jsou též cenným zdrojem informací a příležitostí k případnému zlepšení kvality poskytovaných služeb.

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.

POJEM STÍŽNOST A PODNĚT / PŘIPOMÍNKA:

- ✓ **Stížnosti** se rozumí projev nespokojenosti klienta nebo jiné osoby s poskytovanou sociálně právní ochranou, zejména pokud porušuje jeho práva.
- ✓ **Podnětem či připomínkou** se rozumí připomínka klienta (nebo jiné osoby) ke zlepšení kvality sociálně právní ochrany. Podstatou podnětu či připomínky není porušení práv klienta a povinnosti poskytovatele, ale spíše návrh na zlepšení služby nad rámec standardní služby.

POKUD CHCI PODAT STÍŽNOST/ PODNĚT, 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), či do **schránky ve 4. patře**.

Sepsanou stížnost/podnět je možné také **předat pracovníkovi** Jihočeské rozvojové o.p.s. osobně.

NA KOHO SE MÁM PRO PODÁNÍ STÍŽNOSTI/PODNĚTU OBRÁTIT?

- ✓ S podáním stížnosti/podnětu Vám pomůže **každý pracovník Jihočeské rozvojové o.p.s.**. Stačí pracovníka oslovit a sdělit, že byste chtěl/a podat stížnost/podnět, případně s podáním stížnosti pomoci. Pokud se na pracovníka nechcete obrátit, informace včetně formuláře najdete na chodbě v sídle společnosti (4. patro, nástěnka, u výtahu). Všechny dokumenty jsou též k dispozici na webových stránkách společnosti www.jihoceskarozvojova.cz.

→ [Napište nám | O nás | Jihočeská Rozvojová \(jihoceskarozvojova.cz\):
https://www.jihoceskarozvojova.cz/o-nas/napiste-nam.html](https://www.jihoceskarozvojova.cz/o-nas/napiste-nam.html)



MOHU PODAT STÍŽNOST/PODNĚT ANONYMNĚ?

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

NEMŮŽE MI PODANÁ STÍŽNOST/PODNĚT ZPŮSOBIT NESNÁŽE?

- ✓ **V žádném případě.** Pracovníci jsou školeni v postupech příjmu, vyřizování a evidence stížností. Stížnost, podnět, 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 K SEPSÁNÍ STÍŽNOSTI/PODNĚTU 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:

→ [Napište nám | O nás | Jihočeská Rozvojová \(jihoceskarozvojova.cz\):
https://www.jihoceskarozvojova.cz/o-nas/napiste-nam.html](https://www.jihoceskarozvojova.cz/o-nas/napiste-nam.html)

MOHOU SE KE KVALITĚ A NABÍZENÝM SLUŽBÁM VYJÁDRIT I DĚTI?

- ✓ **Ano.** Jedná se o děti, se kterými pracují pracovníci ve Službách pro pěstouny a Službách pro rodiny. O svém sdělení mohou děti informovat klíčového pracovníka nebo jej zaslat prostřednictvím webového formuláře. V případě dětí, které neumí číst ani psát, dětí se specifickými potřebami, a dětí se zdravotním postižením, jim se zpracováním stížnosti může pomoci klíčový pracovník, pěstoun, nebo jiná osoba, které důvěřují.

V JAKÉM TERMÍNU BUDE MOJE STÍŽNOST/PODNĚT VYŘÍZEN?

- ✓ Každá stížnost/podnět je vyřízen **do 30 dnů ode dne převzetí**. Ti, kteří do stížnosti/podnětu uvedli jméno a adresu, budou o vyřízení písemně informováni. Vyřízení anonymní stížnosti/podnětu bude vyvěšeno na nástěnce v sídle společnosti (4. patro, u výtahu) 1 měsíc po vyřízení.

MŮŽE SE STÁT, ŽE SE PRACOVNÍKŮM NEPODARÍ VYŘÍDIT STÍŽNOST/PODNĚT 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**.

KDO KONKRÉTNĚ VYŘIZUJE MOU STÍŽNOST/PODNĚT?

V případě, že stížnost/podnět směřuje ke konkrétnímu pracovníkovi, řeší ji vždy jeho nadřízená osoba. Pokud není stížnost/ podnět směřován ke konkrétní osobě, řeší ji vždy ředitel organizace. K vyřízení stížnosti je vždy připojen podpis vedoucího služby, popřípadě ředitele, nebo člena Správní rady.

JE-LI, VAŠE STÍŽNOST/PODNĚT SPOJENA S ČINNOSTÍ	→	STÍŽNOST/ PODNĚT VYŘIZUJE
sociálního pracovníka/ klíčového pracovníka	→	vedoucí služby
vedoucího služby	→	ředitel organizace
organizaci, nebo ředitele	→	správní rada JR

POKUD JSEM NESPOKOJEN/A S VYŘÍZENÍM STÍŽNOSTI/PODNĚTU, KAM SE MOHU DÁLE OBRÁTIT?

Stěžovatel se může vyjádřit k vyřízení stížnosti. Pokud není stěžovatel spokojen s vyřízením stížnosti, může stížnost podstoupit dále. V případě, že se jedná o stížnost na ředitele organizace, může se obrátit na tyto instituce:

→ **KRAJSKÝ ÚŘAD JIHOČESKÉHO KRAJE**
U Zimního stadionu 1952/2, 370 76 České Budějovice

→ **MINISTERSTVO PRÁCE A SOCIÁLNÍCH VĚCÍ**
Na Poříčnickém právu 1, 128 01 Praha 2

Při podezření na porušení práv a při vyčerpání všech možností, jak řešit nespokojenost s kvalitou poskytovaných služeb, je možné se obrátit na:

→ **KANCELÁŘ VEŘEJNÉHO OCHRÁNCE PRÁV (OMBUDSMAN)**
Údolní 39, 602 00 Brno

→ **ČESKÝ HELSINSKÝ VÝBOR**
Štefánikova 216/21, 150 00 Praha 5 – Smíchov