

**Vážená paní, vážený pane**

***záleží nám na kvalitě poskytovaných služeb, zajímáme se proto o Vaše náměty, připomínky a stížnosti vztahující se k poskytovaným službám. Tyto jsou pro nás signálem jak zlepšovat naši práci.***

## I.

### Náměty

**Námět** (podání, které obsahuje přání, představu, přináší něco nového) můžete podat ústně nebo písemně. Námět s Vámi projednáme bez zbytečného odkladu.

## II.

### Připomínky

**Připomínku** (podání, které kromě negativního hodnocení obsahuje i náhradní řešení) můžete podat ústně či písemně. Přijmout připomínku je oprávněn kterýkoli pracovník organizace. Ústní připomínku s Vámi pracovník zaznamená. S výsledkem projednání Vaší připomínky Vás seznámí pověřený pracovník nejpozději do 28 dnů. Nebudete-li spokojen/a s výsledkem, můžete podat stížnost.

## III.

### Stížnosti

Máte právo stěžovat si na cokoliv, co se týká poskytování služeb, např. na kvalitu nebo způsob poskytované služby, prostředí, kde je služba poskytována, jednání pracovníků atd.

Stížnost můžete podat ve formě **ústní** nebo **písemné**. Stížnost může přijmout kterýkoliv pracovník organizace. Písemnou stížnost můžete poslat na adresu sídla organizace, vhodit do schránky pro náměty, připomínky a stížnosti, vhodit do poštovní schránky u vchodu do objektu nebo zaslat e-mailem. Ústní stížnost s Vámi pracovník zaznamená.

Máte možnost zvolit si **nezávislého zástupce**, který Vás bude při podávání a vyřizování stížnosti zastupovat. Tímto zástupcem může být fyzická nebo právnická osoba, která není součástí organizační struktury z. ú. FOKUS České Budějovice.

Máte právo, aby byla při projednávání a řešení stížnosti zamlčena Vaše totožnost nebo můžete podat stížnost **anonymně**.

#### IV.

Každou přijatou stížnost zaevidujeme a bude prošetřena její oprávněnost. Při vyřizování stížnosti prověříme všechny okolnosti podání a následně rozhodneme o oprávněnosti stížnosti. V případě, že stížnost je oprávněná, přijmeme taková opatření, která povedou k nápravě a Vy budete seznámen/a s výsledkem. Stížnost, jejíž povaha to umožňuje, budeme řešit bez zbytečného odkladu, nejlépe v přítomnosti dalšího pracovníka, je-li to možné. Máme právo nezabývat se stížnostmi, které nesouvisí s poskytováním služeb.

#### V.

1. Písemné vyjádření ke stížnosti obdržíte do **28 dnů** od data podání. Vyjádření k anonymní stížnosti vyvěsíme na nástěnce v prostorách organizace. Jestliže se tak nestane, máte právo obrátit se na předsedkyni Správní rady, případně na některý z níže uvedených kontaktů.
2. Máte právo požádat o prošetření postupu při prověřování stížnosti. Můžete se obrátit na některý z níže uvedených kontaktů. Obrátíte-li se na předsedkyni Správní rady, je tato povinna prověřit Vaše podání a odpovědět Vám do 28 dnů.

#### VI.

Stížnost na kvalitu a způsob poskytovaných služeb, prostory zařízení nebo na jiné záležitosti týkající se poskytovaných služeb vyřizuje vedoucí služby, které se stížnost týká.

Stížnost na kvalitu práce pracovníků vyřizuje ředitelka organizace.

Stížnost na ředitelku organizace vyřizuje Správní rada z. ú. FOKUS České Budějovice.

#### VII.

##### Kontakty

Nebudete-li spokojen/a s vyřízením Vaší stížnosti, můžete se obrátit na:

**Mgr. Ivanu Pilnou**, předsedkyni Rady, e-mail: [pilnaiva@seznam.cz](mailto:pilnaiva@seznam.cz)

**Krajský úřad Jihočeského kraje, U Zimního stadionu 1952/2, 370 76 České Budějovice**

**MPSV ČR, Na Poříčním právu 1/376, 128 01 Praha 2**

**Český helsinský výbor, Štefánikova 21, 150 00 Praha 5,**

**Veřejný ochránce práv, Údolní 39, 602 00 Brno, tel. 542 542 888;**

Vážená paní / Vážený pane,

děkujeme, že nám poskytujete zpětnou vazbu a věřte, že v souvislosti s podáním námětu, připomínky či stížnosti nebudete v žádném případě diskriminován/a.

V Českých Budějovicích 10. 7. 2017

Zdeňka Kuviková

ředitelka