



## BORŮVKA, BOROVANY spolek

ul. Husova 274, 374 01 Trhové Sviny

---

### STÍŽNOST NA KVALITU NEBO POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY

V našem zařízení nevnímáme kritiku negativně, ale pozitivně. Je to pro nás zpětná vazba, kterou nám uživatel služeb poskytuje. Jde o dobrý způsob, jak se dozvědět o vlastních nedostatcích. Je to pro nás možnost tyto nedostatky co nejdříve odstranit v zájmu všech uživatelů služeb a organizace samotné.

Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování služby mohou podávat všichni Osoby, jejich zástupci, rodinní příslušníci, přátelé i veřejnost.

Stížnost je možné podat:

- jakémukoliv pracovníkovi služby
- písemně na adresu Borůvka, Borovany spolek, Husova 274, 374 01 Trhové Sviny
- e-mailem: [info@boruvka-borovany.cz](mailto:info@boruvka-borovany.cz)
- telefonicky na čísle 732 691 051 (stížnost pak musí být sepsána a předána do zařízení, aby mohlo dojít ke kvalitnímu vyřízení stížnosti a odpovědi)
- anonymně do schránky – vyřízení nejpozději do jednoho měsíce s následným vyvěšením na nástěnce Borůvka, Borovany spolek.

Pracovník služby:

- přijme Vaši stížnost, vyslechne Vás a zaznamená, co sdělujete
- prověří všechny skutečnosti, které s Vaší stížností souvisí
- rozhodne, zda je Vaše stížnost oprávněná, částečně oprávněná nebo neoprávněná
- u oprávněné či částečně oprávněné stížnosti pracovník zajistí přijetí nápravných opatření k vyřešení situace
- domluví se s Vámi na osobním jednání, na kterém Vás srozumitelně seznámí s průběhem a výsledky prověřování stížnosti
- provede o stížnosti a jejím prošetřování písemný záznam a odpověď, která bude obsahovat informace o průběhu a výsledcích prověřování, případně přijatá nápravná opatření Vám bude předána.

Lhůta pro vyřízení stížností je 30 dní ode dne jejího podání.

Pokud nejste spokojeni s postupem přešetření a vyřízení Vaší stížnosti, můžete se obrátit na nadřízené orgány či instituce, které se Vaší stížností budou zabývat.

Můžete se obracet na:

- Krajský úřad Jihočeského kraje, U zimního stadionu 1952/2, 370 76 české Budějovice, tel: 386 720 111, e-mail: [posta@kraj-jihocesky.cz](mailto:posta@kraj-jihocesky.cz), web: [kraj-jihocesky.cz](http://kraj-jihocesky.cz)
- Kancelář veřejného ochránce práv, Údolní 39, 602 00 Brno, tel: 542 542 111, e-mail: [podatelna@ochrance.cz](mailto:podatelna@ochrance.cz)