



Informace o podávání stížností a podnětů v Poradenských centrech R-R i v Terénním programu R-R

Naším hlavním cílem je Vaše spokojenost s poskytovanými službami a dosažení co možná nejvyšší kvality poskytovaných služeb.

Chcete nám říct, co bychom měli zlepšit? Něco se Vám nelíbí nebo nás naopak chcete pochválit? Dejte nám o tom vědět:

- **řekněte nám to** prosím v době, kdy jste u nás v centru nebo jsou pracovníci R-R u Vás (pracovníci Vás rády vyslechnou);
- **anonymně do krabičky/schránky nadepsané jako PŘÁNÍ A STÍŽNOSTI** v Poradenském centru R-R (stačí vhodit stížnost/podnět napsanou na papíře, jen nám i napište, kam Vám máme odpovědět př. mail, telefon nebo nechat odpověď na nástěnce);
- **písemně ve vyplněném formuláři** – terénní tým i sociální pracovníci v centru Vám ho rádi dají a pomůžou s jeho vyplněním (viz Příloha na konci tohoto dokumentu)
- **telefonicky nebo písemně mailem či poštou:**

*Poradenské centrum R-R Praha - Bolzanova 1, 110 00 Praha 1,
tel: 777 180 107, praha@rozkosbezrizika.cz*

*Poradenské centrum R-R Brno - Vlhká 10, 602 00 Brno,
tel: 722 938 044, brno@rozkosbezrizika.cz*

*Poradenské centrum R-R České Budějovice – Česká 20, 370 01 České Budějovice
tel: 775 133 133, budejovicko@rozkosbezrizika.cz*

*Poradenské centrum R-R Ostrava - Macharova 7, 702 00 Moravská Ostrava a Přívoz
tel: +420 777 180 186, strelkova@rozkosbezrizika.cz*

Nechci podat stížnost sama, může mě někdo zastoupit?

Máte právo podat stížnost také prostřednictvím Vámi **zvoleného zástupce/kyně**. Ten je Vámi písemně zmocněn k Vašemu zastupování ve věci vyřizování stížností. Pravidlem je, že nezávislý zástupce stojí mimo struktury organizace R-R.

Můžu podat stížnost i jinde než přímo v R-R?

Ano, můžete např. zde:

Český helsinský výbor, z. s.
Štefánikova 21, 150 00 Praha 5
(budova Úřadu práce MČ Praha 5, 1. patro)
Tel.: 773 115 951 (Právní oddělení a Poradenské centrum)
E-mail: poradna@helcom.cz

Co když nerozumím česky?

V případě potřeby máte k dispozici **tlumočnicka** placené organizací, kterého je však nutné předem dohodnout přes sociální pracovníci. **Situaci lze řešit i telefonicky.**

Jak se dozvím odpověď?

- Pokud nám řeknete mail, telefonní číslo – napíšeme Vám nebo zavoláme (řekněte nám, jak je to pro Vás nejlepší!).
- Pokud nám kontakt na sebe nedáte, odpověď bude viset nejméně 15 dní na nástěnce v Poradenském centru R-R (dle lokality terénního týmu).

Dáme Vám vědět nejpozději do 30 dnů od podání žádosti.

Pokud nebudete spokojeni s odpovědí, zeptejte se pracovníce na možnost odvolání.

**FORMULÁŘ PRO PODÁNÍ STÍŽNOSTI**

Datum přijetí stížnosti	
Kdo stížnost podal a jeho kontaktní adresa (pokud byla uvedena)	
Jméno pracovníce, která stížnost přijala nebo ji pomohla sepsat	
Důvod stížnosti	
Způsob podání stížnosti (označte křížkem) <input type="checkbox"/> ústně <input type="checkbox"/> písemně: na papíře, emailem, poštou <input type="checkbox"/> telefonicky <input type="checkbox"/> anonymně vhozena do krabičky přání a stížností	
Datum a způsob předání odpovědi	
Datum ukončení řešení stížnosti organizací Řešení stížnosti	
Jméno a podpis osoby, která je zodpovědná za vyřízení stížnosti	
Případné další související údaje	

ROZKOŠ bez RIZIKA, z. s.**Poradenská centra****Praha** Bolzanova 1, 110 00 Praha 1 / T: +420 777 180 107 / E: praha@rozkosbezrizika.cz**Brno** Vlhká 10, 602 00 Brno / T: +420 722 938 044 / E: brno@rozkosbezrizika.cz**České Budějovice** Česká 20, 370 01 České Budějovice / T: +420 775 133 133 / E: budejovicko@rozkosbezrizika.cz**Ostrava** Macharova 7, 702 00 Moravská Ostrava a Přívoz / T: +420 777 180 186 / E: ostravsko@rozkosbezrizika.cz

IČO: 449 90 901

Ú: KB 28131061/0100

www.rozkosbezrizika.cz

www.poradna-rr.cz