



INVESTICE DO ROZVOJE VZDĚLÁVÁNÍ

Škola:	Střední škola obchodní, České Budějovice, Husova 9
Projekt MŠMT ČR:	EU PENÍZE ŠKOLÁM
Číslo projektu:	CZ.1.07/1.5.00/34.0536
Název projektu školy:	Výuka s ICT na SŠ obchodní České Budějovice
Šablona III/2:	Inovace a zkvalitnění výuky prostřednictvím ICT
Číslo šablony:	VY_32_INOVACE_KOS_206
Předmět:	Komunikace ve službách
Tematický okruh:	Komunikace s úřady, podniky, společenská etiketa
Autor, spoluautor:	Ing. Alena Tlamsová
Název DUMu:	Stížnost
Pořadové číslo DUMu:	6
Stručná anotace:	Prezentace seznamuje žáky se stížností věcně, jazykově a formálně správně v souladu s normalizovanou úpravou. Součástí materiálu jsou i otázky k zopakování probírané problematiky.
Ročník:	1.
Obor vzdělání:	66-41-L/51 Obchodník
Metodický pokyn:	Prezentace v MS PowerPoint na podporu výkladu učitele, lze využít i k samostudiu. Zaměřené na použití hlasovacího zařízení. Příklady jsou kontrolovány formou diskuze.
Výsledky vzdělávání:	Žák vytváří a stylizuje stížnost, pracuje s běžnou kancelářskou technikou, ovládá její základní funkce.
Vytvořeno dne:	30. 8. 2013
Pokud není uvedeno jinak, uvedený materiál je z vlastních zdrojů autora.	



Stížnost



- ❖ Stížnosti nejčastěji píší **fyzické osoby**.
- ❖ Důvody ke stížnostem mohou být různé, např.:
 - ❖ rušení nočního klidu;
 - ❖ narušování soukromí;
 - ❖ ničení osobního vlastnictví;
 - ❖ nevykonání slíbeného úkonu (např. nevyvezení odpadu, neúklid ve společných prostorech, neodečet energií apod.).

- ❖ **Adresáty** stížností jsou obvykle úřady a instituce, mohou jimi být i fyzické osoby (majitelé domů apod.).
- ❖ Co se týče korespondence společností, úřadů a institucí, je třeba velice přesně rozlišovat **stížnost a reklamaci**.

Pravidla psaní stížnosti

- ❖ Stížnost musí být
 - ❖ stylizovaná slušně a zdvořile;
 - ❖ řádně zdůvodněna.

- ❖ **Je nutné** všechny údaje uvést **přesně** a přiložit potřebné doklady nebo jejich fotokopie.

Co nesmí chybět

- ❖ Ve stížnosti nesmí chybět:
 - ❖ datum,
 - ❖ věc,
 - ❖ oslovení,
 - ❖ pozdrav a
 - ❖ vlastnoruční podpis.

Odpověď na stížnost

- ❖ Na stížnost je nutné odpovědět co nejdříve, ale až po jejím pečlivém přešetření.
- ❖ I odpověď má formu individuálního dopisu.

Otázky k procvičení



Vezměte si hlasovací zařízení.



Ve stížnosti se uvádí jako první:



- A** Nadpis "Stížnost"
- B** Místo odeslání a datum
- C** Adresa odesílatele
- D** Adresa adresáta



Co nesmí ve stížnosti chybět?



- A** Datum, věc
- B** Datum, věc, oslovení
- C** Datum, věc, oslovení, pozdrav
- D** Datum, věc, oslovení, pozdrav, vlastnoruční podpis



**Musí být stížnost řádně
zdůvodněna?**



A



B





Na stížnost



- A** by se mělo odpovědět co nejdříve.
- B** by se mělo odpovědět co nejdříve, ale až po jejím pečlivém prošetření.
- C** by se mělo odpovědět pouze v případě, že je relevantní.
- D** se odpovídat nemusí.

**Nyní můžete odložit
hlasovací zařízení.**



Ale pokračujeme...



**Jaký je rozdíl mezi stížností
a reklamací?**



Stížnost

Reklamace



Vypracujte stížnost Dopravnímu podniku města České Budějovice, a. s. podle následujícího zadání:

Ve dnech 16., 18. a 23. září 2013 jste chtěli jet městskou linkou č. 11 v 16:55 ze zastávky Nádraží do zastávky Staré Hodějovice, Náves.

Spoj jste si vyhledali na internetových stránkách jizdnirady.idnes.cz. Na elektronickém informačním panelu zastávky se však tento spoj nezobrazil a žádný autobus také nepřijel.

Jeli jste tedy dalším spojem v 17:25, který však skončil již o dvě zastávky dříve, v Nových Hodějovicích, a vy jste zbytek museli dojít pěšky.

Tuto informaci jste také neměli jak zjistit, protože údaje uvedené na papírovém jízdním řádu vyvěšeném na zastávce nekorespondovaly s údaji na elektronickém informačním panelu zastávky.



...



Pro jistotu jste se dívali i na stránky společnosti a ve vyhledávači jízdních řádů jste si ověřili, že spoje uvedené DPMČB souhlasí s časovými údaji na internetové stránce jizdnirady.idnes.cz. Žádáte proto, aby byly časové údaje spojů aktualizovány, jak na internetových stránkách, tak na papírovém jízdním řádu zastávky Nádraží.

Adresu Dopravního podniku vyhledejte na internetu.

Použitá literatura

- ❖ FLEISCHMANNOVÁ, Emílie, Olga KULDOVÁ a Rajmund ŠEDÝ. Obchodní korespondence pro střední školy. 1. vyd. Praha: Fortuna, 2002, 119 s. ISBN 80-716-8718-9.
- ❖ KONŮPEK, SLAVÍČKOVÁ, VALEŠOVÁ, NÚOV, odd. Státní těsnopisný ústav, výukový program Pojmy z oblasti písemné a elektronické komunikace