

Řád pro podávání stížností na kvalitu poskytování služeb

Jako uživatel či zákonný zástupce uživatele služeb Dětský stacionář Světluška, o.p.s., máte právo si stěžovat na kvalitu poskytovaných služeb. Vaše stížnosti pro nás budou výzvou a zdrojem informací o možnostech, jak zlepšit naše služby.

K podání stížnosti je oprávněn kdokoli, nejen uživatel služeb, ale jakýkoli občan, který tak bude činit ve Vašem zájmu. Toho máte právo si zvolit svobodně a samostatně. Podání stížnosti nebude na újmu Vám ani tomu, kdo ji podává ve Vašem zájmu.

V případě potřeby (jste-li cizinec, neslyšící apod.) Vám zajistíme tlumočnicka.

1. Podání stížnosti

1.1. Ústní podání

Stížnost můžete podat ústně při jednání s odpovědným pracovníkem, který s Vámi pravidelně spolupracuje (tzv. klíčový pracovník). Pracovník si Vaši stížnost запиše do Osobní složky uživatele a dále ji předá vedoucí stacionáře či ředitelce. K předání stížnosti vedení organizace dojde bezprostředně, maximálně do 2 dnů od podání Vaší stížnosti.

1.2. Písemné podání

Stížnost můžete zaslat písemně na adresu: Dětský stacionář Světluška, o.p.s., Vodní 198/13, 370 01 České Budějovice.

1.3. Anonymní podání

Stížnost můžete podat také anonymně do schránky na anonymní stížnosti ve vstupní hale (v obou oddělení).

2. Projednání stížnosti

Naší snahou je řešit Vaši stížnost bezodkladně, v co nejkratším termínu. Jako nejzazší termín, ve kterém se začneme Vaši žádostí zabývat, je nejbližší řádná porada Dětského stacionáře Světluška, o.p.s. Pracovní porady se konají 1 x 14 dnů.

3. Evidence do knihy stížností

Přijatou stížnost zaeviduje vedoucí stacionáře nebo ředitelka do knihy stížností. Evidují se základní údaje: kdo si stěžoval, datum, obsah stížnosti, očekávání stěžovatele. Později se doplní způsob a datum vyřízení stížnosti.

4. Vyřízení stížnosti

4.1. Vyřizováním stížnosti je pověřena ředitelka. Vaše stížnost bude vyřízena písemně do 28 dnů od přijetí stížnosti. Pokud u zvlášť složitých stížností nemůže být podání ve stanovené lhůtě vyřízeno, může být s vědomím stěžovatele lhůta prodloužena na 56 dnů. Při anonymním podání bude stížnost řešena ve stejné lhůtě.

4.2. Vaše stížnost, způsob jejího projednání, závěry projednání a způsob vyřízení, budou evidovány v registru stížností. Vedením registru stížností je pověřena ředitelka stacionáře. Kopie vyřízené stížnosti bude součástí Osobní složky uživatele.

5. Odvolání

V případě nespokojenosti se můžete odvolat k nadřízenému orgánu, nebo institucím, které se zabývají ochranou lidských práv:

Správní rada DS Světluška, o.p.s.

Aktuální seznam členů správní rady a kontakty jsou uvedeny na webových stránkách společnosti (www.svetluska-cb.cz)

Správní rada se zavazuje zabývat se stížnostmi na svém nejbližším zasedání.

Kancelář veřejného ochránce lidských práv

Údolní 39

602 00 Brno

Český helsinský výbor

Štefánikova 216/21

150 00 Praha 5

Občanská poradna při Jihočeské rozvojové, o.p.s.

Plachého 59/4,

370 01 České Budějovice

6. Archivování stížností

Stížnosti se archivují v knize stížností. Jednotlivá podání a dokumentace o jejich vyřízení jsou uloženy jako příloha knihy stížností. Archivují se po dobu 5 let.

Tato příloha je součástí Smlouvy o poskytování služby.