

Pravidla pro podávání stížností na kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb

Jako uživatel či zákonný zástupce/opatrovník uživatele služeb Centra BAZALKA, 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 tlumočníka.

1. Podání stížnosti

Ústní podání

Stížnost můžete podat ústně vedoucímu přímé péče, sociální pracovníci či přímo vedení centra. K předání stížnosti vedení organizace dojde bezprostředně, maximálně do 2 dnů od podání Vaší stížnosti.

Písemné podání

Stížnost můžete zaslat písemně na adresu: Centrum BAZALKA, o. p. s., U Jeslí 198/13, 370 01, České Budějovice.

Anonymní podání

Stížnost můžete podat také anonymně do schránky na anonymní stížnosti veřejných prostorech Centra BAZALKA, o. p. s.

Projednání stížnosti

Naší snahou je řešit Vaši stížnost bezodkladně, na nejbližší poradě vedení Centra BAZALKA, o. p. s., která se koná každý týden.

2. Evidence do Knihy stížností

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

3. Vyřízení stížnosti

Vaše stížnost bude vyřízena písemně do 28 dnů od přijetí stížnosti. Pokud u zvláště 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 – odpověď bude uložena ve vyřízené složce stížností.

Vaše stížnost, způsob jejího projednání, závěry projednání a způsob vyřízení, budou evidovány v registru stížností.

4. Odvolání

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

Správní rada Centra BAZALKA, o. p. s.

Aktuální seznam členů správní rady a kontakty jsou uvedeny v obchodním rejstříku.

Kancelář veřejného ochránce lidských práv

Údolní 39

602 00 Brno

Český helsinský výbor

Štefánikova 216/21

150 00 Praha 5

Magistrát České Budějovice – Odbor sociálních věcí

Kněžská 19

370 01 České Budějovice

Krajský úřad Jihočeského kraje – Odbor sociálních věcí

B. Němcové 49/3

370 01 České Budějovice

5. 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.