

EnviKlub HURÁ VEN, z.s.

SMĚRNICE PRO VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ



EnviKlub
HURÁ VEN

Úvod

Cílem této směrnice je zajistit efektivní a transparentní postupy při vyřizování stížností rodičů, zákonných zástupců a zaměstnanců. Chceme tím zajistit spokojenost všech účastníků vzdělávacího procesu a zlepšit kvalitu našich služeb.

Definice stížnosti

Stížností se rozumí jakákoli nespokojenost týkající se péče o dítě, kvality vzdělávacího programu, chování zaměstnanců, komunikace, bezpečnosti, apod.

Postup podání stížnosti rodiči

Rodiče nebo zákonní zástupci mohou stížnosti podávat následujícím způsobem:

Koho oslovit:

- **Průvodci (pedagogové):** Rodiče by měli nejprve oslovit průvodce, který se stará o jejich dítě, a pokusit se situaci vyřešit přímo s ním.
- **Výkonná rada:** V případě, že stížnost není uspokojivě vyřešena ani na úrovni průvodců, mohou rodiče kontaktovat výkonnou radu školy.

Kanály pro podání stížnosti:

- Osobně: Při osobní schůzce s průvodcem nebo zástupcem výkonné rady.
- E-mailem
- Telefonicky

Kontakty:

Lesní dětský klub: enviklub@hura-ven.cz

Výkonná rada: vykonna-rada@hura-ven.cz

Iveta Koritenská (průvodce): iveta@hura-ven.cz , 724 929 902

Kamila Kratochvílová (průvodce): kamila@hura-ven.cz , 774 585 679

Martina Picková (průvodce): martina@hura-ven.cz , 777 315 539

Pavla Kratochvílová (průvodce): pavla@hura-ven.cz , 728 996 815

Eva Romero Barbosa (výkonná rada): eva@hura-ven.cz , 608 955 782

Michaela Staňková (výkonná rada, statutární orgán): misa@hura-ven.cz , 776 306 676

Veronika Matějčíková (výkonná rada, statutární orgán): veronika@hura-ven.cz , 608 624 212

Požadované informace:

- Jméno a kontakt stěžovatele.
- Popis stížnosti (co se stalo, kdy a kde).
- Jména zúčastněných osob (pokud jsou známa).
- Předchozí pokusy o vyřešení situace (pokud existují).

Postup vyřizování stížnosti

- **Odpovědnost:** Průvodci a členové výkonné rady jsou odpovědní za vyřízení stížností.
- **Lhůty:**
 - Na stížnost bude reagováno do 10 pracovních dnů.

- Pokud nelze stížnost vyřešit do této doby, bude stěžovatel informován o prodloužení lhůty a důvodu.
- **Vyšetřovací proces:**
 - Stížnost bude prověřena a shromážděny relevantní informace (např. výpovědi zaměstnanců, další důkazy).

Odpověď na stížnost

- Rodič nebo zákonný zástupce bude informován o výsledku vyšetřování písemně e-mailem.
- Odpověď bude obsahovat
 - Datum podání stížnosti.
 - Popis stížnosti.
 - Výsledek vyšetřování.
 - Přijatá opatření.
- Tyto informace budou pravidelně analyzovány za účelem zlepšení služeb.

Postup pro vyřizování interních stížností

- **Koho oslovit:** Zaměstnanci, kteří mají interní stížnost, by měli nejprve pokusit o vyřešení situaci přímo s danou osobou (jiný průvodce, člen výkonné rady).
- **Při neúspěchu:** Pokud nebylo i přes snahu nalezeno řešení nebo se dotyčný necítí na to řešit situaci napřímo s dotčenou osobou, může kontaktovat přímo výkonnou radu nebo jednoho z členů.
- **Důvody pro interní stížnosti:**
 - Problémy s kolegy, pracovním prostředím, organizací práce, nedostatečným vedením apod.
- **Podání stížnosti:**
 - Podobně jako u rodičovských stížností, průvodci mohou podávat stížnosti osobně, e-mailem nebo telefonicky.
- **Evidence a monitorování:**
 - Interní stížnosti budou také evidovány a sledovány pro analýzu a zlepšení pracovního prostředí.

Závěrečná ustanovení

- Tato směrnice nabývá účinnosti dnem jejího schválení.
- Jakékoli změny směrnice budou komunikovány členům organizace a rodičům.
- Kontaktní osoba pro případné dotazy a podání stížností jsou členové statutárního orgánu, jejichž kontakt je k dispozici v tomto dokumentu a na webových stránkách klubu.

Tato směrnice by měla být pravidelně přezkoumávána a aktualizována na základě zkušeností a zpětné vazby od rodičů a zaměstnanců.