



## Podávání stížností ze strany účastníků a objednatelů služeb Centra primární prevence Advaita

### 1. Kdo může podat stížnost (podnět, připomínky) a základní principy

- K podání stížnosti je oprávněna jakákoliv fyzická či právnická osoba. U programů primární prevence to může být především účastník programu, vyučující, školní metodik prevence či vedení školy nebo také zákonný zástupce účastníka programu.
- Podání stížnosti nesmí být stěžovateli na újmu.
- Stížnost může být podána jmenovitě i anonymně.
- Pravidla pro podávání a vyřizování stížností jsou účastníkům i objednatelům programu zveřejněna (sdělena) srozumitelnou a dostupnou formou.

### 2. Způsob podání stížnosti

- Stížnost lze podat písemně (do příslušné Schránky na připomínky a stížnosti v zařízení, osobním předáním či poštou, a to na adresu zařízení Centra primární prevence: Advaita, z. ú., Rumunská 14/6, 460 01 Liberec, ústně (osobně či telefonicky), elektronickou poštou (na e-mailovou adresu zařízení: [primarniprevence@advaitaliberec.cz](mailto:primarniprevence@advaitaliberec.cz), nebo na e-mailovou adresu: [info@advaitaliberec.cz](mailto:info@advaitaliberec.cz)). K podání stížnosti je možné využít formulář zveřejněný na webových stránkách [prevence.advaitaliberec.cz/dokumenty](http://prevence.advaitaliberec.cz/dokumenty)
- Elektronickou poštou může být podána stížnost také z anonymní adresy.
- Pracovníci organizace jsou povinni být stěžovateli při podávání stížnosti (podnětů či připomínek) nápomocni (např. pomoci při sepsání stížnosti, vysvětlení postupu, zajištění schůzky s odpovědnou osobou).
- Zaměstnanci jsou též povinni upozornit kohokoliv, jehož ústní sdělení (např. v průběhu poskytování odborné služby) má povahu stížnosti, na možnost podat oficiální stížnost ústní či písemnou formou. Následují tyto stupně předání stížnosti
- Předkladatel může podat stížnost kterémukoli pracovníku programu. Ten zodpovídá za bezodkladné doručení stížnosti k adresátovi nebo vedoucímu zařízení.
- Stížnost lze podat vedoucí Centra primární prevence Mgr. Jitce Kolářové, Advaita, z. ú., Rumunská 14/6, 460 01 Liberec, telefon 739 054 664, e-mail: [kolarova@advaitaliberec.cz](mailto:kolarova@advaitaliberec.cz).
- Ředitelce: Olga Merglová, Advaita, z. ú., Rumunská 14/6, 460 01 Liberec, telefon: 482 750 607, e-mail: [mergllova@advaitaliberec.cz](mailto:mergllova@advaitaliberec.cz),
- Stížnost (podnět či připomínku) je možné podávat kdykoliv v průběhu provozní doby služby, či v průběhu pracovní doby ředitele. V případě podání písemné stížnosti formou Schránky na připomínky a stížnosti má každé zařízení určen den v týdnu a dobu, ve které je schránka pravidelně vybírána. Tato informace je vyznačena na příslušné schránce. Elektronickou poštou lze podat stížnost kdykoliv.
- Předkladatel je oprávněn svoji stížnost kdykoliv odvolat.

### 3. Vyřízení stížnosti

- Podanou stížnost je odpovědná osoba povinna řešit bezodkladně. Podnět či připomínku předloží do porady týmu, případně odbornému nebo výkonnému řediteli.

- Odpovědná osoba provede šetření potřebná k posouzení stížnosti. V rámci šetření může být odpovědné osobě nápomocen jiný člen organizace, který není v případě zainteresován.
- Stížnost může být též předmětem intervizního či supervizního setkání.
- Veškeré stížnosti musí být vyřízeny do 30 dnů od data přijetí. Pokud toto není ze závažného důvodu možné, stěžovatel je o tom včas vyrozuměn (dle formy podání stížnosti – viz níže) a je mu oznámeno přibližné datum vyřízení.
- Pokud pisatel požaduje vyjádření k podnětu nebo připomínce, je tato vyřízena rovněž do 30 dnů a písemně odeslána informace, jak byla věc vyřešena.
- V případě, že je zjištěno pochybení na straně organizace či jeho zaměstnanců, je odpovědná osoba povinna bez prodlení učinit potřebné kroky k nápravě a opatření zabraňující, aby se pochybení nemohlo v budoucnu opakovat.
- Stěžovatel je o průběhu šetření, výsledcích a případné nápravě ve stanovené lhůtě informován, a to formou odpovídající formě podání stížnosti. Tj. v případě ústního podání – ústně, v případě elektronického podání s uvedením kontaktní e-mailové adresy – e-mailem, v případě písemného podání – písemně, v případě anonymního podání – viz kapitola ANONYMNÍ STÍŽNOSTI.
- Součástí podání vysvětlení stěžovateli nemohou být skutečnosti, o kterých jsou zaměstnanci povinni zachovávat mlčenlivost. Nelze také porušit práva a právem chráněné zájmy právnických a fyzických osob (§ 11 obč. zákoníku o ochraně osobnosti a na ochranu osobních údajů podle zák. č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů - §5 a §11 v platném znění).

#### **4. Evidence stížnosti, podnětů a připomínek**

- Každé zařízení Advaita, z. ú. má zavedenou knihu Evidence připomínek a stížností.
- Zápisy do Evidence připomínek a stížností provádí odpovědná osoba (tj. vedoucí zařízení, ředitel), případně zaměstnanec, který stížnost přijal.
- V případě přijetí stížnosti, podnětu či připomínky jsou do této evidence zapsány tyto údaje:
  - datum a způsob přijetí stížnosti, podnětu nebo připomínky (tj. den, kdy byla doručena poštou, osobně předána, vyňata ze schránky na stížnosti, přijata elektronickou poštou)
  - jméno a kontaktní údaje stěžovatele či pisatele (nejde-li o anonymní podání)
  - označení zařízení, programu, případně osoby, proti které je stížnost podána
  - popis předmětu stížnosti, podnětu nebo připomínky (stručný popis obsahu a charakteru stížnosti)
  - výsledek šetření (tj. zda stížnost je oprávněná, částečně oprávněná či neoprávněná.)
  - opatření přijatá k zajištění nápravy nebo zapracování podnětu či připomínky
  - způsob a datum seznámení stěžovatele či pisatele s výsledky
  - Přílohy (např. písemná stížnost, výtisk stížnosti podané e-mailem, kopie zprávy o výsledku šetření pro stěžovatele atd.)
- podpis odpovědné osoby, která zápis provedla
- Na vyžádání lze udělat pro stěžovatele nebo pisatele kopii tohoto zápisu.

#### **5. Anonymní stížnosti, připomínky a podněty**

- Odpovědná osoba je povinna prošetřovat a vyřizovat anonymně podané stížnosti stejným způsobem jako jmenovité.
- Podnět či připomínka je řešena v týmu, dále s odborným nebo výkonným ředitelem.
- Anonymní stížnost je zapsána v evidenci připomínek a stížností ve všech ukazatelích, pouze namísto jména a kontaktních údajů je označena jako anonym.

- V případě, že anonymní stížnost nepodává dostatek konkrétních údajů k zahájení šetření, může odpovědná osoba rozhodnout, že stížnost nebude prošetřována. V Evidenci připomínek a stížností je o tomto učiněn vysvětlující zápis.
- S výsledkem šetření anonymně podané stížnosti může být stěžovatel informován formou vývěsky v zařízení, kde byla stížnost podána, nebo elektronickou formou, tj. odpovědí na anonymní e-mailovou adresu, ze které byla stížnost zaslána. Zveřejněná zpráva však nesmí v žádném případě poškozovat práva zaměstnanců či ostatních klientů.

## **6. Odvolání**

Není-li stěžovatel s vyřízením stížnosti spokojen, má právo odvolat se ke statutárnímu zástupci.

- Olga Merglová, Advaita, z. ú., Rumunská 14/6, 460 01 Liberec, termín vyřízení: 21 dní.

Není-li stěžovatel spokojen s vyřízením stížnosti statutárním zástupcem organizace, nebo se jedná o stížnost na statutárního zástupce, může obrátit svou stížnost správní radě organizace.

- Správní rada ADVAITA, z. ú., Rumunská 14/6, 460 01 Liberec, termín vyřízení: 21 dní.

Není-li stěžovatel s vyřízením stížnosti ani doposud spokojen, má právo se obrátit na tyto instituce:

- Písemně na vedoucí/ho Sekce primární prevence A.N.O., případně na Radu A.N.O. (viz <http://www.asociace.org/kontakty/>).
- Písemně na Ministerstvo školství, mládeže a tělovýchovy, Ministerstvo školství, mládeže a tělovýchovy, Karmelitská 529/5, 118 12 Praha 1, +420 234 811 111, [posta@msmt.cz](mailto:posta@msmt.cz)
- Písemnou stížnost může adresovat k veřejnému ochránci lidských práv (Veřejný ochránce práv, Údolní 39, 602 00 Brno, [podatelna@ochrance.cz](mailto:podatelna@ochrance.cz), <http://www.ochrance.cz>).