



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. Stěžovatel si též může zvolit zástupce pro podání své stížnosti.
- 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, nebo na e-mailovou adresu: info@advaitaliberec.cz). K podání stížnosti je možné využít formulář zveřejněný na webových stránkách 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.
- Ředitelce organizace: Olga Merglová, Advaita, z. ú., Rumunská 14/6, 460 01 Liberec, telefon: 482 750 607, e-mail: merglova@advaitaliberec.cz,
- Stížnost (podnět či připomínku) je možné podávat kdykoliv v průběhu provozní doby služby, či v průběhu pracovní doby ředitelky. 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
- Písemnou stížnost může adresovat k veřejnému ochránci lidských práv (Veřejný ochránce práv, Údolní 39, 602 00 Brno, podatelna@ochrance.cz, <http://www.ochrance.cz>).