



METODICKÝ POSTUP PŘIJÍMÁNÍ, VYŘIZOVÁNÍ A DOKUMENTOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

Stížnost = projev nespokojenosti s kvalitou služby, jejím způsobem poskytování, s přístupem pracovníka. Nebo vše, co klient či veřejnost jako stížnost označí.

Odvolání = vyjádření se k nespokojenosti s odpovědí a požádání o přezkoumání rozhodnutí. Vždy písemně stěžovatelem.

Stížnost lze podat:

- Jmenovitě
- Anonymně
- Skrze libovolně zvoleného zástupce

Klienti jsou informováni o možnostech podání stížnosti:

- Při jednání se zájemcem o službu.
- Při uzavírání smlouvy o realizaci programu.
- V průběhu realizace preventivního programu - skrze informační materiály: zalamovaný plakát s právy pro účastníky programu, který je k dispozici po celou dobu průběhu programu.
- Na stránkách OCHT <http://trebic.charita.cz/nase-sluzby/primarni-prevence/>



Formy podání stížnosti:

Písemně:	Kam:	Vyjádření odpovědi:	
Elektronicky	prevence@trebic.charita.cz	Elektronická odpověď zaslaná na adresu stěžovatele.	
Prostřednictvím pošty	Primární prevence, Mládežnická 229, 674 01, Třebíč	Písemná odpověď zaslaná na adresu stěžovatele.	
Vhozením do poštovní schránky poskytovatele	V místě sídla PRIMÁRNÍ PREVENCE - visí na zdi po levé straně u vchodových dveří, označena logem služby, Mládežnická 229, Třebíč.	Písemná odpověď zaslaná na adresu stěžovatele (pokud je uvedena).	
Vhozením do „Schránky na stížnosti, připomínky, návrhy a dotazy“	Účastníci programu mají možnost vhodit stížnost do označené „Schránky“ přímo na programů či o přestávce.	Písemná odpověď zaznačená ve Zprávě o průběhu programu. Ústně předaná účastníkům při programu.	
Ústně:	Komu:	Vyjádření odpovědi:	
Osobně	Žák, student	Forma odpovědi dle domluvy – písemně na domluvený kontakt.	
	Pedagog, zástupce školy		V průběhu programu lektorům.
			Koordinátorovi služby. Koordinátorovi služby, lektorům.
Telefonicky	608 609 466 – koordinátor služby	Forma odpovědi dle domluvy – písemně na domluvený kontakt.	



Postup při řešení stížností:

1. Ten, kdo stížnost přijal ji zaznamená do "Knihy stížností" do formuláře "List stížností", kde vypíše potřebné náležitosti (viz. Příloha č. 22 - List stížností). Informuje o přijaté stížnosti koordinátora.

V případě „Schránky“, lektoři kontrolují vzkazy o přestávce, popř. na konci programu. Najdou-li oprávněnou stížnost, sdělí to třídnímu učiteli i účastníkům programu a informují je o formě předání odpovědi → písemné vyjádření ve *Zprávě o průběhu programu* (povinnosti ŠMP předat informace TU → ten předá žákům dané třídy); popř. ústní vyjádření předané lektory při dalším programu či ihned, je-li to možné. Lektoři přijetí stížnosti zaznačí do „Knihy stížností“ viz výše.

2. Postup vyřizování stížností se řídí Předpisem ředitele Oblastní charity Třebíč, č. 11 „Postup při řešení stížností“ (dohledatelné na el. vývěsce OCHT).

3. **Stížnosti na zaměstnance či stížnosti spojené s poskytováním služby** řeší koordinátor služby. Lhůta pro vyřízení stížností jsou 3 týdny.

Odvolacím orgánem je vedoucí příslušného střediska Oblastní charity Třebíč. Odvolání podává stěžující si strana písemně, do 14 dnů od doručení odpovědi na stížnost. Vedoucí střediska případ do 14 dnů prošetří a do 3 týdnů písemně oznámí výsledek stěžovateli a koordinátorovi zařízení.

Adresa pro odvolání: Marie Pořízová, L. Pokorného 15, 674 01, Třebíč

4. **Stížnost na koordinátora služby** řeší vedoucí střediska.

Odvolacím orgánem je ředitel OCHT. Ten případ do 14 dnů prošetří a do 3 týdnů písemně oznámí výsledek stěžovateli a pracovníku, na kterého je stěžováno.

Adresa pro odvolání: Oblastní charita Třebíč, L. Pokorného 15, 674 01, Třebíč.

Dobrá praxe:

„Schránka“ není k dispozici pro žáky v 1. a 2. třídách, jelikož zatím nejsou schopni stížnost či jiný vzkaz řádně napsat. V tomto případě jsou informováni o možnosti sdělit stížnost ústně třídnímu učiteli, školnímu metodikovi prevence či lektorům.



Tabulka kontaktů pro podání stížností a k odvolání:

Pracovní zařízení	Jméno	Adresa	Telefon	E-mail
Pracovníci PRIMÁRNÍ PREVENCE	L. Veškrnová Mgr. L. Marešová Ing. Bc. M. Blažková Bc. E. Stuchlíková K. Jelečková Mgr. L. Požárová Bc. J. Liščáková, DiS.	Mládežnická 229, 674 01, Třebíč	736 529 336	prevence@trebic.charita.cz
Koordinátor PRIMÁRNÍ PREVENCE	Bc. Kateřina Pánková	Mládežnická 229, 674 01, Třebíč	608 609 466	prevence@trebic.charita.cz
Vedoucí Střediska sv. Dona Bosca	Mgr. Marie Pořízová	L. Pokorného 15, 674 01, Třebíč	736 529 299	marie.porizova@trebic.charita.cz
Ředitel Oblastní charity Třebíč	Mgr. Petr Jašek	L. Pokorného 15, 674 01, Třebíč	568 408 471	petr.jasek@trebic.charita.cz
MŠMT – Vedoucí úseku Prevence rizikového chování	Mgr. Martina Budinská	Karmelitánská 529/5 118 12 Praha 1	234 811 331	martina.budinska@msmt.cz
Veřejná ochránkyně práv - ombudsman	Mgr. Anna Šabatová, Ph.D.	Údolní 39, 602 00 Brno	542 542 888, 542 542 777	podatelna@ochrance.cz