



DIECÉZNÍ CHARITA BRNO
OBLASTNÍ CHARITA
ŽĎÁR NAD SÁZAVOU

DCHB - Oblastní charita Žďár n. Sázavou
Horní 22
591 01 Žďár nad Sázavou

tel: +420 566 626 040
zdar@charita.cz

INFORMAČNÍ MATERIÁL K PODÁVÁNÍ STÍŽNOSTÍ PROGRAMU DLOUHODOBÉ PRIMÁRNÍ PREVENCE



Centrum prevence
Oblastní charity Žďár nad Sázavou
Horní 22
591 01 Žďár nad Sázavou

mob.: + 420 777 755 658
prevence.zdar@charita.cz

Zájemce o službu (škola/školské zařízení) i žák/student má právo podat stížnost na realizaci daného bloku. Podání stížnosti nemá vliv na vztah zájemce a poskytovatele.

Kdo si může stěžovat:

Žák/student (jak jednotlivec, tak skupina). Žák/student si může stěžovat jak přes zájemce o službu, tak i přímo (s možností stěžovat si jsou žáci/studenti seznamováni v rámci programů a kontakty na Centrum prevence jsou jim předávány většinou na konci každého bloku). V případě podání stížnosti je při jejím vyřizování seznámen s těmito pravidly.

Zájemce o službu (ředitel, výchovný poradce, třídní učitel, další osoby zapojené do programu DPP).

Forma stížnosti:

- **Ústně** (pak je o ní sepsán záznam přijímajícím lektorem Centra prevence OCH ZR).
- **Ústně nebo písemně přes třídního učitele**, nebo metodika prevence, nebo ředitele, nebo někoho, komu daná osoba důvěřuje. Ten by pak měl postupovat dle postupu při vyřizování stížností.
- **Písemně, telefonicky**
- **Anonymně** prostřednictvím **e-mailu**, kde nebude uvedeno jméno a příjmení stěžovatele (stěžovatel uvede pouze jméno či přezdívku)
- **přes schránku důvěry**, která je umístěna na webových stránkách Centra prevence.

Neanonymní stížnost by měla obsahovat:

- **Identifikační údaje stěžovatele** – (doporučujeme uvést jméno a příjmení, adresu, případně i e-mail).
- **Důvod stížnosti** – tedy co je důvodem stížnosti, zda došlo k nějaké faktické újmě, nebo zda faktická újma hrozí.
- **Cíl stížnosti** – za jakým cílem je stížnost podána, čeho má být dosaženo.

Navíc může stížnost obsahovat:

- **Vymezení zúčastněných osob** – tedy osob, jichž se stížnost týká.
- **Návrh nápravy** – tedy představu stěžovatele ohledně formy nápravy.

Kdo stížnost řeší:

- **Tým pracovníků Centra prevence OCH ZR** – v případě, že se stížnost týká běžných provozních věcí programu DPP.
- **Vedoucí Centra prevence OCH ZR** – v případě, že se stížnost dotýká konkrétního chování či jednání lektora.

- **Vedoucí úseku** – v případě, že se stížnost týká komunikace mezi CP a zájemcem o program
- **Ředitelka Oblastní charity Žďár nad Sázavou (OCH ZR)** - v případě, že se stížnost týká zásadních provozních a personálních záležitostí služby.

Kontakty:

- **Tým Centra prevence OCH ZR**, Horní 22, 591 01 Žďár nad Sázavou,
- e-mail: prevence.zdar@charita.cz , mob.: 777 755 658
- **Vedoucí Centra prevence OCH ZR** – Bc. Jana Lacinová, DiS., Centrum prevence OCH ZR, Horní 22, 591 01 Žďár nad Sázavou, e-mail: jana.lacinova@charita.cz , mob.: 777 755 658
- **Vedoucí úseku** – Mgr. Ivana Bílková, Ponorka – NZDM, Nádražní 44, Žďár nad Sázavou, 777 755 436, Ivana.bilkova@charita.cz
- **Ředitelka OCH ZR** – Ing. Jana Zelená, OCH ZR, Horní 22, 591 01 Žďár nad Sázavou, e-mail: jana.zelena@charita.cz , tel. 566 631 642, mob.: 777 755 656

Mimo organizaci si lze stěžovat:

- Veřejný ochránce práv (ombudsman) - Údolní 39, 602 00 Brno, tel.: (+420) 542 542 888, e-mail: podatelna@ochrance.cz
- Ministerstvo školství mládeže a tělovýchovy - Karmelitská 7, 118 12 Praha 1, tel.: +420 234 811 111, e-mail: posta@msmt.cz

Způsob projednání a lhůta pro řešení stížnosti

Lhůta pro odpověď na stížnost je **1 měsíc**, je však snaha řešit stížnost dle okolností co nejrychleji. Odpověď je zasílána písemně.

Pokud stěžovatel nebude s řešením stížnosti spokojen, má možnost se do 14 dnů od doručení odvolat, a to jak k osobě, jež stížnost vyřizovala, tak k vyššímu stupni.

Reflexe a řešení stížností v rámci týmu Centra prevence OCH ZR:

V případě porušení práv žáka/studenta, při vzniku střetu pracovního a osobního zájmu či jiného problému, je daná situace reflektována s vedoucím, dle potřeby na týmové poradě, případně při supervizi. Z dané situace je vyvozen takový závěr, aby se situace co nejlépe ošetřila a předešlo se jejímu opakování. O dané situaci je proveden zápis do dokumentace o stížnosti či do záznamů o primární prevenci (zápis o daném programu).

Stížnosti bereme jako podnět pro rozvoj a zlepšování práce.