**Pravidla a postup při podávání stížnosti**

|  |
| --- |
| **KDO MŮŽE PODAT STÍŽNOST A ZÁKLADNÍ PRINCIPY*** K podání stížnosti je oprávněna jakákoliv fyzická či právnická osoba.
* Podání stížnosti nesmí být stěžovateli na újmu.
* Stížnost může být podána jmenovitě i anonymně.
* CPPR má pravidla pro podávání a vyřizování stížností přístupná klientům ve svých prostorách a u každého klíčového pracovníka.
* **Odpovědnými osobami** (ke kterým jsou stížnosti doručovány a které jsou povinny je vyřizovat) jsou **vedoucí zařízení** (v případě stížnosti na pracovníka CPPR),**odborný ředitel**(v případě stížnosti na vedoucího zařízení) a **ředitel PREVENT 99 z.ú.** (kontakty viz. níže).

**ZPŮSOB PODÁNÍ STÍŽNOSTI*** Stížnost lze podat **písemně** do příslušné *Schránky na připomínky a stížnosti* (poštovní schránka) v prostorách CPPR ve Strakonicích a Českých Budějovicích, osobním předáním pracovníkovi či poštou na adresu organizace, **ústně** (osobně či telefonicky), nebo **elektronickou poštou**. K podání stížnosti je možné využít formulář zveřejněný na webových stránkách organizace.
* Elektronickou poštou může být podána stížnost také z anonymní adresy (podrobněji viz. níže).
* Stížnost lze podat **vedoucímu zařízení**, **odbornému řediteli nebo řediteli PREVENT 99 z.ú.**V případě, že je písemná stížnost osobně předána jinému zaměstnanci, zodpovídá tento pracovník za bezodkladné doručení stížnosti k odpovědné osobě.
* Pracovníci organizace jsou povinni být stěžovateli při podávání stížnosti 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.
* Stížnost je možné podávat kdykoliv v průběhu otevírací doby zařízení, či v průběhu pracovní doby řediteli či odbornému řediteli organizace. 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.

**ZPŮSOB VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTI*** Podanou stížnost je odpovědná osoba povinna řešit bezodkladně.
* Odpovědná osoba provede šetření potřebná k posouzení stížnosti. V rámci šetření může být odpovědné osobě nápomocen jiný člen organizace, který není v případu zainteresován.
* Stížnost může být též předmětem intervizního či supervizního setkání pracovníků zařízení.
* Veškeré stížnosti musí být vyřízeny do **30 dnů od data přijetí**. Pokud toto není ze závažného důvodu možné, stěžovatel je o tom zpraven (dle formy podání stížnosti – viz. níže) a je mu oznámeno přibližné datum vyřízení.
* V případě, že je zjištěno pochybení na straně organizace či jejích 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).

**EVIDENCE STÍŽNOSTÍ*** O všech přijatých stížnostech je proveden záznam v *Evidenci připomínek a stížností*, která je k dispozici v kanceláři vedoucí CPPR ve Strakonicích a v kanceláři PREVENT 99 z.ú..
* Zápisy do*Evidence připomínek a stížností* provádí odpovědná osoba (tj. vedoucí zařízení, odborný ředitel, ředitel organizace), případně zaměstnanec, který stížnost přijal.
* V případě přijetí stížnosti (i ústní) jsou do této evidence zapsány tyto údaje:
	+ datum a způsob přijetí stížnosti (tj. den, kdy byla obdržena poštou, osobně předána, vyňata ze schránky na stížnosti, přijata elektronickou poštou)
	+ jméno a kontaktní údaje stěžovatele (nejde-li o anonymní podání)
	+ označení zařízení, projektu, případně osoby, proti které je stížnost podána
	+ popis předmětu stížnosti (stručný popis obsahu a charakteru stížnosti)
	+ výsledek šetření (tj. zda je stížnost oprávněná, částečně oprávněná či neoprávněná.)
	+ opatření přijatá k zajištění nápravy
	+ způsob a datum seznámení stěžovatele 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

**ANONYMNÍ STÍŽNOSTI*** Odpovědná osoba je povinna prošetřovat a vyřizovat anonymně podané stížnosti stejným způsobem jako jmenovité.
* 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.

**KONTAKTY NA ODPOVĚDNÉ OSOBY*** **Vedoucí zařízení:** Mgr. Anna Němcová, Bavorova 24, 386 01 Strakonice, E:nemcova@prevent99.cz, T:607 770 655
* **Odborný ředitel**: Mgr. Tomáš Harant, Heydukova 349, 386 01 Strakonice, E:harant@prevent99.cz, T: 727 885 787
* **Ředitel organizace**: Michal Němec, Heydukova 349, 386 01 Strakonice, E:nemec@prevent99.cz, T: 602 716 904

**ODVOLÁNÍ*** Není-li stěžovatel s vyřízením stížnosti vedoucím zařízení spokojen, má právo odvolat se k odbornému řediteli či řediteli organizace.
* Není-li stěžovatel spokojen s vyřízením stížnosti ředitelem organizace nebo se jedná o stížnost na ředitele organizace, může se obrátit na tyto instituce:

**a) Krajský úřad Jihočeského kraje**odbor sociálních věcí a zdravotnictvíU Zimního stadionu 1952/2, 370 76 České BudějoviceTel: + 386 720 111[www.kraj-jihocesky.cz](http://www.kraj-jihocesky.cz)**b) Ministerstvo práce a sociálních věcí**Na Poříčním právu 1/376128 01 Praha 2Tel:+420 221 921 111posta@mpsv.cz[www.mpsv.cz](http://www.mpsv.cz/)**c) Veřejný ochránce práv**Údolní 39 602 00 BrnoTelefonická informační linka veřejného ochránce práv:(+420) 542 542 888E: podatelna@ochrance.cz[www.ochrance.cz](http://www.ochrance.cz)**d) Český helsinský výbor, Jelení 5, 118 00 Praha 1**Štefánikova 216/21150 00 Praha-SmíchovTel: +420 257 221 141sekr@helcom.cz[http://www.helcom.cz](http://www.helcom.cz/) |