



Příloha Smlouvy o realizaci Programu PP č. 3

Stížnostní postup

Připomínky a stížnosti ze strany účastníků (žáci, třídní učitelé procházející programy) a objednavatelů (vedení školy, školní metodici prevence) programů primární prevence jsou Centrem primární prevence Vrakbar a jeho zřizovatelem Oblastní charitou Jihlava považovány za přínos pro zvyšování kvality programu. Pro usnadnění vzájemné komunikace předkládáme všem partnerům stížnostní postup. Tento dokument se stává součástí Smlouvy o realizaci programu primární prevence. Centrum primární prevence Vrakbar se tím zavazuje dodržet stanovený postup vyřizování stížností a chce své partnery ujistit, že se jejich připomínkami bude zevrubně zabývat, což by se mělo odrazit v příslušných úpravách programu. Připojením postupu ke smlouvě zároveň žádáme své partnery o jeho dodržování při uplatňování případných připomínek.

Stížnosti účastníků preventivního programu

Účastníci programu jsou seznámeni s možností podat stížnost lektory, vždy v úvodu programu. Právo stěžovat si je součástí Kodexu práv účastníků programu. Informace o možnosti a způsobu podávání a vyřizování stížností jsou vyvěšeny také v písemné podobě v místnosti, kde je preventivní program realizován.

Účastníci programu si mohou stěžovat ústně lektorovi po programu při závěrečném hodnocení. Mohou využít také telefonického kontaktu.

Pro písemnou formu mohou využít:

- zpětnovazebného dotazníku
- schránku na stížnosti
- poštu
- elektronickou poštu

Stížnosti objednavatelů preventivního programu

V případě objednávajících si lze stěžovat ústně při osobních schůzce na závěr školního roku v rámci hodnocení spolupráce nebo kdykoli v průběhu roku. Je možné využít také telefonického kontaktu.

Pro písemnou formu je možné využít:

- poštu
- elektronickou poštu

Při ústním podání stížnosti je vždy pořízen zápis, který je uložen do evidence stížností CPP Vrakbar. Kopii záznamu obdrží účastník na vyžádání.

Způsob vyřízení stížnosti

Maximální lhůta k vyřízení stížnosti je 30 dnů. V této lhůtě musí stěžovatel obdržet odpověď v ústní, písemné nebo elektronické podobě, dle způsobu podání stížnosti. Řešení stížnosti se vždy zakládá do evidence stížnosti a je k nahlédnutí objednavateli, který stížnost podával.

Podávání stížností týkajících se realizovaného programu primární prevence podléhá vnitřní směrnici o informačních tocích Diecézní charity Brno a v podstatě kopíruje strukturu organizace. Základním



pravidlem zůstává, že se v podávání stížností postupuje od nejnižších článků struktury k nejvyšším. Při podávání stížností na práci lektora primárně preventivního programu uplatněte nejprve sdělení své připomínky přímo jemu. Pokud nedojde ke zlepšení, informujte vedoucího primárně preventivního programu a po té vedoucího zařízení Centra primární prevence Vrakbar. Pokud s řešením dané situace nebudete nadále spokojeni, nebo se vaše stížnost bude týkat přímo práce vedoucího zařízení, podejte své podněty řediteli Oblastní charity Jihlava. Pokud se budete cítit naší organizací poškozeni, a s vyřizováním vašich připomínek nebudete spokojeni, obraťte se, prosím, na zřizovatele, a to na Diecézní charitu Brno.

Pro úplnost jsou na tomto místě uvedena jména a kontakty zodpovědných osob:

1. Lektori primárně preventivního programu, Mgr. Jana Němcová, Mgr. Hana Komárková, Mgr. Jan Tkadleček, adresa: Centrum primární prevence Vrakbar Jihlava, Jakubské nám. 2, 58601 Jihlava, tel: 567 563 671, mobil: 736 523 660
2. Vedoucí Centra primární prevence Vrakbar: Mgr. Romana Kubů, Centrum primární prevence Vrakbar, Jakubské nám. 2, 586 01 Jihlava, tel: 567 563 671, mobil: 736 523 660, e-mail: romana.kubu@jihlava.charita.cz
3. Zástupce ředitele pro služby prevence, Mgr. Martina Hynková, adresa: Oblastní charita Jihlava, Jakubské náměstí 2, 586 01 Jihlava, tel. 567 563 671, mobil: 734 170 703, e-mail: martina.hynkova@jihlava.charita.cz
4. Ředitelka oblastní charity Jihlava, Ing. Hana Fexová, adresa: Oblastní charita Jihlava, Jakubské náměstí 2, 586 01 Jihlava, tel. 567 563 671, mobil: 736 523 640, e-mail: hana.fexova@jihlava.charita.cz
5. Ředitel Diecézní charity Brno, Mgr. Oldřich Haičman, adresa: Diecézní charita Brno, Kapitána Jaroše 9, tel: 545 213 456, e-mail: haicmanchbrno@charita.cz