



## Seznámení klienta s možností projevit svou stížnost

Klient by měl být seznámen s právem na stížnost pokud možno při prvním kontaktu. Uživatel služeb CPP má právo podat stížnost a to buď ústně nebo písemně. Veškeré stížnosti slouží především ke zkvalitnění služeb.

O možnosti projevit svou stížnost je uživatel informován ústně, v případě písemné dohody o poskytování služeb CPP stvrzuje toto poučení svým podpisem. (např. Smlouva o zapojení základní školy do dlouhodobého programu primární prevence).

Postup řešení stížností je k dispozici u vedoucího programu.

## Podávání a přijímání stížností

### 1. Komu a jak předat stížnost – podávání stížností:

Stížnost může podat stěžovatel osobně, nebo prostřednictvím právnické nebo fyzické osoby. Stěžovatel má možnost zvolit si nezávislého zástupce, který ho bude při vyřizování stížnosti zastupovat. Může to být fyzická osoba (příbuzný, přítel), nebo právnická osoba (např. občanská poradna).

#### Písemná stížnost

Stěžovatel může předat svou stížnost:

- a) pracovníkovi, který stížnost vyřizuje
- b) poštou nebo e-mailem (prevence@magdalena-ops.cz )
- c) do poštovní schránky Magdalény.o.p.s (Včelník 1070, Mníšek pod Brdy, 252 10)
- d) do tzv. krabičky na dotazy (ta je k dispozici během realizací bloků PP)

#### Ústní stížnost

Stěžovatel může předat svou stížnost:

- a) pracovníkovi, který stížnost vyřizuje
- b) jinému pracovníkovi CPP Magdaléna

### 2. Kdo stížnost vyřizuje – přijímání stížností:

Pokud **stížnost** směřuje **proti pracovníkům CPP**, vyřizuje ji vedoucí CPP (kontakt: Mgr. Helena Fialová, Včelník 1070, Mníšek pod Brdy 252 10, tel: 737 284 597, fialova@magdalena-ops.cz).

Pokud **stížnost** směřuje **proti vedoucí CPP**, podává ji stěžovatel řediteli Magdaléna o.p.s. (kontakt: MUDr. Petr Nevšímal, tel. 318 599 190, 603 867 385).

Pokud je **stížnost jiného charakteru**, než je popsáno výše, vyřizuje ji rovněž vedoucí CPP.

V případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti se stěžovatel může obrátit na ředitele Magdaléna o.p.s. s žádostí o prošetření stížnosti. V případně nespokojenosti se dále může obrátit na A.N.O. - Sekci primární prevence A.N.O., Radu A.N.O. případně na příslušný odbor na MŠMT. Jestliže ani



takto není spokojen, je nezadatelným právem domáhat se prošetření soudní cestou nebo u Veřejného ochránce lidských práv.

### **Způsob vyřizování stížností**

Ústní stížnosti - Pracovníci jsou povinni naslouchat připomínkám klientů. Pokud si klient opakovaně stěžuje na určitou věc, zeptá se ho pracovník, zda to má vnímat jako stížnost a jestli klient chce tuto stížnost řešit. Pokud ano, postupuje pracovník standardním způsobem:

- Informuje klienta o možnostech podání stížnosti (písemná forma – e-mail, pošta, krabíčka na dotazy, ústní formou – oslovenému pracovníkovi, jinému pracovníkovi CPP).
- Pokud si klient vybere z jakéhokoli důvodu poslední variantu (ústně sdělí stížnost oslovenému pracovníkovi) – udělá pracovník o této stížnosti záznam, který konzultuje s klientem.
- Záznam o stížnosti je předán pověřenému pracovníkovi (vedoucí CPP nebo jím pověřený pracovník).

Stížnosti jsou konzultovány na poradách, kde jsou navrhovány i postupy při jejich řešení.

O závažnosti stížností rozhoduje vedoucí CPP. (Obecně se za závažnou stížnost považuje jakákoli forma diskriminace, porušování práv klientů, porušování etického kodexu).

Odpovědi na písemné a závažné ústní stížnosti jsou vždy písemné.

O všech závažných stížnostech jsou vedeny písemné záznamy, které monitorují průběh řešení stížností. Zápis o stížnosti zúčastněné strany podepíše.

V případě nutnosti se může k projednání stížnosti přizvat odborník či nestranný pozorovatel.

### **Anonymní stížnosti**

Stížnost, ze které není patrné, kdo ji podává (není uvedeno jméno, příjmení a adresa stěžovatele, popř. bude v průběhu vyřizování zjištěno, že uvedené údaje jsou nepravdivé), se považuje za stížnost anonymní.

Anonymní stížnosti se evidují. O prošetření či dalším průběhu řešení anonymní stížnosti rozhoduje vedoucí CPP.

Jedná-li se o anonymní stížnost, jejíž závažnost či naléhavost vyžaduje odpověď, je tato zveřejněna na webu Magdaléna o.p.s.

### **Lhůta pro vyřízení stížnosti**

Lhůta pro vyřízení stížnosti stěžovatele je 30 dnů od přijetí stížnosti, v odůvodněných případech může být tato lhůta překročena. V případě překročení lhůty budou všichni účastníci informováni.



## **Evidování stížností**

Všechny stížnosti včetně záznamu jejich řešení jsou písemně evidovány vedoucím CPP. Stěžovatel má právo si vyžádat o průběhu projednávání jeho stížnosti kopie záznamu.