Jules a Jim, z.ú.
Krkonošská 1534/6, 120 00 Praha 2, IČ: 26587084

Směrnice pro podávání a vyřizování stížností

Každý zájemce o program o službu poskytovanou Jules a Jim, z.ú. má právo podat stížnost či připomínku na program primární prevence, nebo na chování - jednání zaměstnance či na případy diskriminace a fyzického, psychického, ekonomického či sexuálního zneužívání klientů ze strany zaměstnanců. Za klienta může stížnost podat rodinný příslušník nebo i jiná, klientem zvolená osoba. Zájemce o službu, objednavatel služby a personál jsou s postupem seznámeni.

Základní principy pro podávání stížností

- K podání stížnosti je oprávněna jakákoliv fyzická či právnická osoba.
- Podání stížnosti nesmí být stěžovateli na újmu.
- Stížnost může být podána jmenovitě i anonymně.
- Odpovědnou osobou za vyřizování stížnosti je ředitel organizace.

Postup při podávání stížností školou a vyřizování stížnosti organizací

- Stížnost lze podat písemně na adresu Jules a Jim, z.ú., jehož se stížnost týká (Krkonošská 6, Praha 2, 120 00), ústně (osobně či telefonicky řediteli organizace), elektronickou poštou na oficiální e-mailovou adresu organizace: reditelka@julesajim.cz.
- V případě, že je písemná stížnost osobně předána jinému zaměstnanci ústavu, zodpovídá tento zaměstnanec za bezodkladné doručení stížnosti k odpovědné osobě.
- Při ústní stížnosti pořídí ten, kdo stížnost přijal, písemný záznam s konkrétními výroky stěžovatele, který podepíší všichni přítomní při podání stížnosti.
- Zaměstnanci 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.
- O všech přijatých stížnostech je proveden záznam v *Evidenci připomínek a stížností*, která je k dispozici v kanceláři organizace. Záznam o přijetí stížnosti provede osoba, která stížnost přijala. V případě podání ústní stížnosti musí záznam obsahovat zejména: datum podání, jméno a kontakt na stěžovatele a jeho podpis, stručný obsah stížnosti s důrazem na důležité údaje k posouzení stížnosti, jméno a podpis zaměstnance, který stížnost přijal. Na vyžádání lze udělat pro stěžovatele kopii tohoto zápisu.
- 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. Může být projednána na poradě výkonného týmu, která probíhá jednou za 1 až 2 týdny.
- Veškeré stížnosti musí být vyřízeny do 30 dnů od data přijetí. Pokud toto není ze závažného důvodu možné, stěžovatel je o tom spraven (dle formy podání stížnosti – viz. následující bod) a je mu oznámeno přibližné datum vyřízení.
- Stěžovatel je o průběhu šetření, výsledcích a případné nápravě ve stanovené lhůtě informován písemnou formou. V případě elektronického podání s uvedením kontaktní e-mailové adresy – e-mailem, v případě písemného podání – písemně.
- V případě, že je zjištěno pochybení na straně organizace či jeho zaměstnanců, je odpovědná osoba povinna bez prodlení učinit potřebné kroky k nápravě a opatření zabraňující, aby se pochybení nemohlo v budoucnu opakovat.

- Vyrozumění o vyřízení stížnosti je doručeno na kontakt uvedený ve 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 (§ 81 a dalších občanského 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).

Postup při podávání a vyřizování stížnosti žáky zúčastnivších se programů

- Žák má právo podat stížnost na průběh programu.
- Žáci zapojení do programů jsou na počátku vzájemné spolupráce seznámeni s možností vyjadřovat se, připomínkovat a vznášet stížnosti k realizovaným programům ústní či písemnou formou lektorům programu.
- Žáci si mohou stěžovat svému rodiči, třídnímu učiteli, případně metodikovi prevence či řediteli školy. Postup vyřizování se pak odvíjí od předchozího bodu (Postup při podávání a vyřizování stížností školou).
- Podávání stížností ze strany žáků probíhá ústně při jeho samotném průběhu nebo písemně při závěrečném zhodnocení programů.
- Pokud jsou stížnosti podané přímo na programu, jsou řešeny na jeho konci, kde je pro takovéto situace vymezen prostor.
- Každá stížnost ze strany žáků je následně projednána s ředitelem organizace, je o ní sepsán zápis, který je po konzultaci založen a archivován ve složce k tomu určené.
- Po ukončení daného programu je lektory o vzniklé situaci informován třídní učitel, pokud není přítomen, případně i metodik prevence.

Evidence stížností

- Organizace má zavedený dokument: *Evidence připomínek a stížností*.
- Zápisy do *Evidence připomínek a stížností* provádí ředitel organizace nebo zaměstnanec, který stížnost přijal, vždy s vědomím ředitele organizace.

Odvolání

- Není-li stěžovatel s vyřízením stížnosti spokojen, má právo odvolat se k předsedovi správní rady organizace.