

SMLOUVA O PROVEDENÍ ADAPTAČNÍCH KURZŮ

I.

Smluvní strany

Realizátor programu:

PREV education, s.r.o.

Gajdošova 7

615 00 Brno



IČ: 194 38 320

Bankovní spojení: 

Jednatel společnosti: Mgr. Jan Veselý, PhD.

Objednatel programu:

Integrovaná střední škola automobilní Brno, příspěvková organizace

Křižíkova 106/15

612 00 Brno

IČ: 00219321

DIČ: CZ00219321

Zastoupen: Ing. Milanem Chylíkem, ředitelem školy

Aktivně jednající:  projektový manažer

II.

Předmět smlouvy, cíl a náplň adaptačních kurzů, rozsah a cena adaptačních kurzů

A. Předmět smlouvy

PREV education, s.r.o., Gajdošova 4392/7, 615 00 Brno,
IČO: 194 38 320, 

Provozovatel programu PREV education, s.r.o., se zavazuje, že provede pro objednatele programu adaptační kurzy pro 2 třídní kolektivy. Kurzy jsou určeny pro žáky podle této smlouvy a jejich příloh.

B. Cíl a náplň adaptačních kurzů

Adaptační kurzy pracují s prvky zážitkové pedagogiky, která využívá prožitky a zážitky jako prostředky výchovy a vzdělání. Kurzy jsou určeny pro žáky 1. ročníku školy v tomto šk. roce a 2. ročníku školy v následujícím šk. roce, kde probíhá souvislý Intervenční program, a jsou jeho součástí.

Adaptační kurzy jsou zaměřeny na týmovou spolupráci, prohloubení vzájemného seznámení mezi spolužáky a s třídním učitelem, upevnění osobní pozice v kolektivu a posílení individuální stability v návaznosti na cíle Intervenčního programu.

C. Rozsah adaptačních kurzů

Kurzy proběhnou v termínu 8.-9. září 2025 v Ivančicích.

Adaptační kurz (AK) proběhne celkem pro 2 třídy. Pauza na hlavní jídla je stanovena na 1,5 hodiny, další pauzy jsou 30 minutové.

V ceně adaptačního kurzu je kompletní program v 4 blocích - celkem 14 vyuč. hodin (včetně použitého materiálu), ubytování, plná penze (teplý oběd, teplá večeře, 2. studená večeře, snídaně formou švédských stolů), pitný režim, pronájem místností pro in-doorové aktivity.

V každém termínu je pobyt pro max. 4 pedagogy (pracovníci školy) zdarma.

Během programu bude pořizován foto-video záznam, který na vyžádání obdrží vedení školy společně se zprávou ke každé třídě. Každý třídní učitel dostane navazující doporučení pro společné reflektování adaptačního kurzu na třídnických hodinách.

Doprava na místo konání a zpět není součástí ceny a zajišťuje si ji objednatel.

D. Cena adaptačních kurzů

Objednateli programu bude po skončení adaptačního kurzu účtována předem dohodnutá cena 2 449 Kč za žáka. Objednavatel se zavazuje uhradit tuto částku pro minimální počet 48 žáků.

III.

Ostatní ujednání

A.

Adaptační kurzy budou zajišťovat 2 lektori na jednu třídu.

B.

Programy adaptačních kurzů jsou považovány za aktivitu školy, která je plně v gesci Školského zákona, vyhlášek Ministerstva školství a dalších právních norem ČR. Veškerá právní odpovědnost vyplývá z výše uvedeného a to jak pro objednatele, tak pro realizátora. Pracovníci PREV education s.r.o. jsou objednatelem najímáni jako lektori.

C.

Dozor nad žáky mimo rámec odborného programu (4 bloky) si zajišťuje škola sama. Pozici zdravotníka si zajišťuje škola sama.

D.

Stanovená pravidla jsou uvedena v příloze.

E.

Práva a povinnosti objednatele programu a příjemce programu stejně jako způsoby ukončení a důvody pro ukončení spolupráce a další důležité informace jsou uvedeny v příloze této smlouvy.

F.

Realizátor programu zásadně počítá s přítomností třídních učitelů, nebo alespoň pedagogického dozoru v daném programu, pokud se strany nedohodnou jinak.

G.

Objednatel je seznámen se všemi podmínkami pro realizaci Adaptačního kurzu PREV education, s.r.o.

H.

Faktury budou zasílány na e-mail:



Závěrečná ustanovení:

Všechny právní vztahy, které vzniknou při realizaci závazků vyplývajících z této smlouvy, se řídí právním řádem České republiky. Právní vztahy neupravené touto smlouvou se řídí ustanoveními občanského zákoníku, v platném znění.

Tuto smlouvu lze měnit pouze písemným oboustranně potvrzeným ujednáním výslovně nazvaným Dodatek ke smlouvě, podepsaným oprávněnými zástupci obou smluvních stran. Jiné zápisy, protokoly apod. se za změnu smlouvy nepovažují.

Tato smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu smluvními stranami a účinnosti zápisem do registru smluv.

Realizátor je povinen mít sjednáno pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou svojí činností, a to po celou dobu trvání smlouvy.

Smluvní strany si navzájem sdělí bezodkladně změny, které se týkají změn některého ze základních identifikačních údajů, včetně vstupu do likvidace, konkurzu, zániku a nástupnictví.

Realizátor podpisem smlouvy uděluje podle zákona o ochraně osobních údajů souhlas objednateli, jako správci údajů, se zpracováním jeho osobních a dalších údajů ve smlouvě uvedených pro účely naplněných práv a povinností vyplývajících z této smlouvy a to po celou dobu její platnosti a dobu stanovenou pro archivaci.

Realizátor bere na vědomí, že je osobou povinou spolupůsobit při výkonu finanční kontroly dle § 2 písm. e) zákona č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole ve veřejné správě a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů a zavazuje se, že umožní všem subjektům oprávněným k výkonu kontroly, provést kontrolu dokladů souvisejících s plněním zakázky, a to po dobu danou právními předpisy ČR k jejich archivaci.

Smlouva se vyhotovuje ve dvou stejnopisech s platností originálu, z nichž každá ze smluvních stran obdrží po jednom vyhotovení.

Smluvní strany výslovně sjednávají, že uveřejnění této smlouvy v registru smluv dle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv) zajistí objednatel.

Smluvní strany prohlašují, že žádná část smlouvy nenaplňuje znaky obchodního tajemství (§ 504 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník).

Pro případ, kdy je v uzavřené smlouvě uvedeno rodné číslo, e-mailová adresa, telefonní číslo, číslo účtu fyzické osoby, bydliště / sídlo fyzické osoby, se smluvní strany dohodly, že smlouva bude uveřejněna bez těchto údajů. Dále se smluvní strany dohodly, že smlouva bude uveřejněna bez podpisů.

Smluvní strany níže svým podpisem stvrzují, že si smlouvu před jejím podpisem přečetly, s jejím obsahem souhlasí a tato je sepsána podle jejich pravé a skutečné vůle, srozumitelně a určitě, nikoli v tísní za nápadně nevýhodných podmínek.

Místo a datum podpisu: BRNO 4.6.2025

.....
za PREV education, s.r.o. (realizátor)

Mgr. Jan Veselý, PhD.

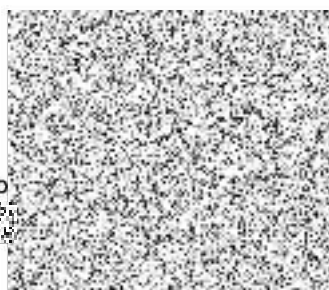


Místo a datum podpisu: BRNO 4.6.2025

.....
za Integrovanou střední školu automobilní Brno, příspěvková organizace (objednatel)

Ing. Milan Chylík

PREV education, s.r.o., Gajdo
IČO: 194 38 320



Přílohy smlouvy:

1. Organizační specifika programů mimo rámec školní docházky – Adaptační kurzy
2. Kodex práv a povinností klientů PREV education
3. Způsoby a důvody ukončení spolupráce
4. Pravidla pro podávání, evidenci a vyřizování stížností

Příloha č. 1. Organizační specifika programů mimo rámec školní docházky - Adaptační kurzy, programy

Programy mimo rámec školní docházky jsou metodicky a organizačně podchyceny Operačním manuálem pro programy prevence PREV education, s.r.o., interní směrnici společnosti a provozním řádem. Těmto jsou tato organizační specifika podřízena a dále blíže popisují některá pravidla.

- Cílovou skupinou jsou pouze žáci prvních ročníků. Žáci jsou spojeni v programu s třídním učitelem, který prochází strukturovaným preventivně-adaptačně zaměřeným pořadem jako jeden z žáků. Program pomáhá překlenout případné problematické nové prostředí a pravidla školy. Má za cíl nastolení zdravého třídního kolektivu, adaptaci a akceptaci zdravých pravidel, pracuje také s tématy rizikového chování. Reaguje na poptávku třídy, snaží se o minimalizaci přijímání všeho negativního a zaznamenaných předsudků ve školním prostředí. Sekundárně vyhledává budoucí aktivisty pro svépomocný vrstevnický program. Slouží pedagogům jako supervizní prostor a inspirace pro práci s žáky. Součástí programů jsou nabízeny pedagogům konzultace v oblasti nežádoucího chování.
- Účelem adaptačních kurzů, které pořádáme, je za pomoci předem připravených, vyvážených programů, prací s třídním učitelem a dynamikou skupiny dosáhnout vzájemné spolupráce, rychlejšího odhalení schopností, dovedností jednotlivců i celé skupiny. Zároveň jde o navození určité změny v chování, postojích a mezilidských vztazích, které se ve skupině (třídě) teprve utvářejí. Adaptační kurzy nabízejí žákům možnost poznat se mimo školní lavice v situacích, které by ve škole nezažili. V předstihu si tak mohou vytvořit sociální vazby a nalézt své místo ve skupině, rychle si zvyknout na nový kolektiv a prostředí.
- Za zásadní považujeme práci s třídním učitelem, který pokud má zájem, je do aktivit vtažen a má i prostor jako spolu-lektor vést vybrané aktivity, a to především ty, které napomáhají zdravé a odpovědné spolupráci žáků s třídním, potažmo školou. Schopnější pedagogové tak mají prostor pracovat s třídními pravidly, zvláštnostmi školy a mohou si tvořivě připravit třídu pro trvalou třídnickou práci.
- Cíle kurzů jsou modelovány ve spolupráci s konkrétní školou
- Lektorsky je program zabezpečen 2 lektory.
- Cílování v programech adaptačních kurzů je zásadní a probíhá tímto způsobem:
 - Koheze skupiny (maximální sítí žáků, zde není důležitý učitel).
 - Motivace skupiny (cílem je dobrý start, motivace studentů k jejich osobnímu studiu, setrvání ve škole, eliminace rizik).
 - Koheze skupiny a kantora (cílem je vzájemné poznání se třídního učitele a třídy).
 - Koheze skupiny a školy (cílem je příprava skupiny pro třídnické hodiny, školní pravidla a systém školy atd.).
 - Přítomnost a míra zapojení učitele.
 - Zapojení pedagogického sboru, vedení školy, poslušnost aktivit ve školní historii.
 - Provázanost s ostatními aktivitami.



Z těchto cílů jsou pak modelovány struktury jednotlivých bloků. Aplikace a konzultace cílů a výsledků je zásadní součástí práce s objednatelem aktivit.

- Každý program adaptačního kurzu obsahuje část konkrétních preventivních obsahů. Jinými slovy hry a nácviky psychosociálních dovedností a další nejsou aplikovány samy o sobě, vztah k preventivním obsahům je vyjádřen.
- Lektoři jsou povinni pracovat v dostatečném předstihu na programu, program do detailů připravit, zajistit materiál, prohlédnout prostředí, ve kterém se bude domluvená aktivita konat, zajistit jednání s účastnými kantory, se kterými pracují na jejich zapojení v programu, jejich očekávání obavy, pracují na výsledné zprávě, jsou povinni pozorovat skupinu a být schopni referovat o dynamice, událostech a přibližném stavu skupiny.
- Program je hrazen objednatelem.
- V úvodu programu je dostatek místa na přenos informací o bezpečí při aktivitách, práce se zakázkou klienta příjemce, s obavami a očekáváními, jsou domlouvána pravidla. Součástí programu jsou průběžné reflexe, ve kterých je prostor pro reflexy a příjemci jsou k ní povzbuzováni reflektovat program. Na proces a výsledky reflexe lektoři adekvátně reagují.
- Lektoři se zvýšenou pozorností dbají u sportovních aktivit zejména těch, které souvisí s emocemi jako strach na fyzické i psychické bezpečí žáků. Lektoři jsou seznámeni s pravidly instruktáže aktivit, s pravidly bezpečí a mají právo aktivitu přerušit, zastavit, nahradit. Aktivitu může odmítnout i přítomný pedagog. Je o tom dostatečně informován.
- Lektoři dohlédnou na hodnocení, zpětnou vazbu programu ve smyslu kvality a efektivity. Dotazování jsou jak příjemci, tak pedagogové. Zároveň po skončení Adaptačních kurzů je dotazováno vedení školy na celkové kvalitativní hodnocení a atmosféru v pedagogickém sboru a mezi žáky-účastníky.
- Objednateli je nabídnut opakovaný velmi krátký (hodina, dvouhodina) vstup mezi žáky a třídního cca tři měsíce po akci. Ti jsou znovu dotazováni na změny a vývoj třídy. Lektoři pozorují situaci kolem třídního učitele, skupinu a opět je zde prostor pro sběr hodnotících informací. Tyto informace jsou zapracovány do další případné spolupráce nebo jsou z nich vyvozeny změny či úpravy pro další programy – intervenční preventivní programy.

Příloha 2 - Kodex práv a povinností klientů

Primární prevence rozlišuje 2 druhy klientů:
objednatel programu prevence (škola)
příjemce programu prevence (žáci)

Klienti (objednatelé a příjemci programů) jsou poučeni o svých právech ústně pracovníkem – lektorem primární prevence během prvních kontaktů. Práva klientů jsou v písemné a srozumitelné formě součástí písemného kontraktu, který je objednateli primární prevence podepisován. Příjemcům primární prevence jsou práva předána objednatelem a zkráceně ústně sdělena na počátku programu primární prevence, případně jsou spolu s příjemci programu primární prevence sestavena pravidla pro vzájemnou spolupráci. Pokud má klient zájem, je mu kodex práv a povinností klientů poskytnut ve formě letáku.

Oslovování klientů:

PREV education, s.r.o., Gajdošova 7, 615 00 Brno,
IČO: 194 38 320, 

Realizátoři programu (lektori) si s žáky středních škol na základě oboustranné ústní dohody tykají (žáci lektorům a lektori žákům).

Práva klientů – příjemců programu primární prevence (žáci)

- Klient má právo na respektování své osobnosti a na důstojné zacházení ze strany pracovníků a lektorů primární prevence.
- Klient má právo na program prevence bez ohledu na rasu, národnost, politickou příslušnost, sexuální orientaci, náboženství, pohlaví, zdravotní stav apod.
- Klient má právo na ohleduplnou a odbornou péči prováděnou kvalifikovanými pracovníky.
- Klient má právo znát jména pracovníků - lektorů, kteří provádějí program. Má právo žádat služby přiměřené možnostem lektorů PREV education.
- Klient má právo na zachování anonymity v programu. Anonymita nemá vliv na rozsah a kvalitu poskytovaného programu.
- Klient má právo očekávat, že veškeré osobní údaje, zprávy a záznamy týkající se jeho účasti v programu prevence jsou považovány za důvěrné. Pracovníci PREV education jsou vázáni zásadou mlčenlivosti. Ochrana informací o klientovi musí být zajištěna i v případě počítačového zpracování.
- Klient příjemce má právo být objednatelem seznámen z právy a povinnostmi.
- Osobní údaje klienta slouží pouze pro vnitřní potřeby společnosti, ostatním odborným zařízením mohou být poskytnuty pouze s písemným souhlasem klienta či jeho zákonného zástupce.
- Klient má právo na informace o službách PREV education a pravidlech poskytování služby.
- Klient má právo spolupodílet se na konečné podobě programu.
- Klient má právo na vyjádření svého názoru a jeho respektování ze strany pracovníků a ostatních klientů.
- V případě, že program kurzu nepokryje klientovy potřeby, má klient právo na předání kontaktu na specializované odborné zařízení.
- Klient má právo odmítnout program, může ho kdykoliv ukončit a současně má právo být informován o důsledcích svého rozhodnutí.
- Klient má právo v případě nespokojenosti kdykoliv podat stížnost. Je obeznámen s postupem podání a vyřizování stížnosti. Klient je informován o rozhodnutí do 30 dnů. V případě nespokojenosti s rozhodnutím je stížnost předána vyšší instanci. Klient má právo na respektování rozhodnutí ze strany pracovníků.
- Klient je srozumitelně informován o skutečnosti, že práva klientů podléhají obecným právním normám. V případě, že je myšlen klientem příjemce programu, řídí se také normami danými objednatelem programu (školní řád, práva a povinnosti žáků apod.) Je poučen o důsledcích vyplývajících z těchto omezení.
- Uplatněním těchto práv nesmí být porušena práva ostatních klientů a pracovníků.

Základní povinnosti klientů – příjemců kurzu (žáci)

- V místě konání programu je zakázána manipulace s drogami, vlastní užívání drog, přijímání drog od druhého a jejich nabízení druhému. Pojem „drogy“ zahrnuje veškeré návykové látky tedy i alkohol, nikotin a léčiva s návykovým potenciálem (mimo předpis).
- Klienti odpovídají za škodu jimi způsobenou v rozsahu, který stanoví občanský zákoník ve znění pozdějších předpisů.
- Klienti jsou povinni dodržovat předem dohodnutá pravidla programu.

Pravidla programu – stanovená na místě s konkrétní třídou

- Každý má právo říci svůj názor na věc, vyjádřit své přání týkající se podoby programu a jednotlivých aktivit.
- Nikdo není nucen, aby hovořil.
- Pravidlo „do čeho jdu a do čeho ne jako ochrana mého bezpečí“
- Skupinková pravidla jako: Mluví jen jeden, neskákání do řeči, když mluvím nemluvím dlouho, každý mluví sám za sebe.
- Nemluví se o někom, kdo na programu není – nemůže se bránit nebo říci svůj pohled na problém.
- „Nevynáší“ se ze skupiny – žáci by neměli o tom, co se případně na programu dozvěděli o spolužácích rozšiřovat např. mezi další žáky ve škole.

Pravidla jsou volně upravena dle potřeb a charakteru skupiny, rovněž další pravidla závisí na dohodě lektorů s konkrétní třídou.

Práva klientů - objednatelů AK (školy, školská zařízení)

- Klient má právo na program bez ohledu na rasu, národnost, politickou příslušnost, sexuální orientaci, náboženství, pohlaví, zdravotní stav apod.
- Klient má právo na zachování anonymity v programu. Anonymita nemá vliv na rozsah a kvalitu poskytovaného programu.
- Klient má právo očekávat, že veškeré osobní údaje, zprávy a záznamy týkající se jeho účasti v programu primární prevence jsou považovány za důvěrné. Pracovníci PREV education jsou vázáni zásadou mlčenlivosti. Ochrana informací o klientovi musí být zajištěna i v případě počítačového zpracování.
- Osobní údaje klienta slouží pouze pro vnitřní potřeby společnosti, ostatním odborným zařízením mohou být poskytnuty pouze s písemným souhlasem.
- Klient má právo na informace o službách PREV education a pravidlech poskytování odborné péče.
- Klient má právo očekávat, že program prevence podle svých možností přiměřeným způsobem vyhoví jeho potřebám. Klient má právo se spolupodílet na konečné podobě programu.
- Klient má právo na vyjádření svého názoru a jeho respektování ze strany pracovníků a ostatních klientů.
- Klient má právo v případě nespokojenosti kdykoliv podat stížnost. Je obeznámen s postupem podání a vyřizování stížnosti. Klient je informován o rozhodnutí do 30 dnů. V případě nespokojenosti s rozhodnutím je stížnost předána vyšší instanci. Klient má právo na respektování rozhodnutí ze strany pracovníků.
- Klient je srozumitelně informován o skutečnosti, že práva klientů PREV education podléhají obecným právním normám. Je poučen o důsledcích vyplývajících z těchto omezení.

Program respektuje podmínky školy nebo školského zařízení (personální, věcné, materiální apod.).

Uplatněním těchto práv nesmí být porušena práva ostatních klientů a pracovníků.

Základní povinnosti klientů- objednatelů primární prevence (školy, školská zařízení)

- Klienti jsou povinni platit úhradu za sjednaný program v domluvené výši.

- Pro bezpečné a kvalitní zajištění realizace programu je objednatel (tedy škola, nebo jiné školské zařízení) povinen zajistit minimálně:
 - Konkrétní domluvenou zakázku, která je vždy písemná. Je ústně vyjednána se zástupci školy a je zapisována. Vždy obsahuje cíle, strukturu daných aktivit, jejich rozsah, časový rámec realizace, cílovou skupinu, způsob a formu zhodnocení programu, výstupy, finanční podmínky, způsob ukončení aktivit, jejich zhodnocení, dále obsahuje obecné vymezení.
 - Dostatečnou informovanost pedagogů i žáků o uskutečnění bloku programu.
 - Povinnost zajistit informovanost příjemce o jeho právech a povinnostech.

Příloha 3 – Způsoby a důvody pro ukončení spolupráce

Způsob ukončení poskytování programů

Písemná dohoda, které předchází ústní vyjednání situace a důvodů k ukončení, mezi realizátorem a školou. V případě nutnosti může být dostačující ústní vyjednání.

Důvody pro ukončení poskytování programů

ze strany realizátora:

- řádné ukončení realizace programu dle dohody s objednatelem,
- nedodržení sjednaných pravidel školou,
- pasivní spolupráce,
- jednorázově v případě zásadního „bojkotu“ pravidel nebo programu účastníky, urážek a osobních impertinencí, fyzické napadení ze strany cílové populace nebo objednatele (více viz níže)

ze strany objednatele:

- řádné ukončení realizace programu dle dohody s objednatelem,
- po projednání v případě zásadní nespokojenosti s programem, lektory, nebo porušení pravidel ze strany poskytovatele,
- při závažné neodůvodněné změně v programu,
- při zrušení školy,
- při nařízení ředitelství školy,
- potřeba vyměnit realizátora z důvodu nižší efektivity pro danou skupinu (práce s třídou, kde je pro vysokou nekázeň efekt minimální).

V případě, že je cílová populace tzv. nezvladatelná, má lektor programu možnost program ukončit a pokud se tak rozhodne je povinen předat třídu odpovědnému objednateli (třídní učitel, ředitel) a zapsat mimořádnou událost do knihy.

Příloha 4 - Pravidla pro podávání a vyřizování stížností

Všichni zájemci o program a klienti, případně jejich zákonní zástupci a zaměstnanci PREV education si mohou stěžovat na kvalitu či způsob poskytování služeb, nebo v případech diskriminace a fyzického, psychického, ekonomického či sexuálního zneužívání klientů ze strany personálu.

Podání stížnosti není pro stěžovatele nijakým způsobem stigmatizující, stížnost je brána jako možnost pro zkvalitnění programů a služeb a možnost inovace. Podle postupu uvedeného dále, se řeší problém, který je ve stížnosti uveden, bez ohledu na to, kdo stížnost podal.

Informace o možnostech a způsobech podání stížnosti

Zájemci o program a klienti, případně jejich zákonní zástupci jsou o možnosti a formě podání stížnosti přiměřeně informováni v případě zájmu o podání stížnosti (volně přístupná Pravidla pro přijímání, evidenci a vyřizování stížností). Podrobné informace o formě a způsobu podání stížnosti, kontaktech na pracovníka pověřeného vyřizováním stížností (a další orgány činné v procesu vyřizování stížností) a o postupu vyřizování stížnosti (tzv. Pravidla pro přijímání, evidenci a vyřizování stížností) je možné získat od zaměstnanců PREV education. Pravidla pro přijímání, evidenci a vyřizování stížností jsou součástí OM.

Stížnosti ze strany objednatele řešíme pokud možno ihned. Stížnosti žáků se mohou vhodně řešit v průběhu programu popř. ve spolupráci s vedením školy. Stížnosti pedagogů, rodičů a veřejnosti se řeší také na poradách společnosti, popřípadě s vedením školy. Postoj zařízení ke stížnosti je sdělován stejnou formou jakou byla stížnost podána, tedy písemně nebo ústně. O stížnostech a jejich projednávání je veden písemný záznam. Stížnost na řadové pracovníky se podává vedoucímu programu, stížnost na vedoucího programu nebo na program jako takový, potom odbornému vedoucímu společnosti.

Forma a způsob podání stížnosti

Stížnost může být podána buď v ústní podobě (osobně nebo telefonicky), nebo v podobě písemné dopisem k rukám pověřené osoby, nebo e-mailem na e-mailovou adresu uvedenou jako kontaktní.

Stížnost je možné podat jak anonymně (bez uvedení jména), tak s uvedením jména stěžovatele, případně jeho zástupce. V případě uvedení jména stěžovatele, případně jeho zástupce, je stěžovatel kontaktován přímo, nebo na uvedený kontakt, či jiným způsobem ve stížnosti uvedeným. Pokud je stížnost anonymní, může si stěžovatel zvolit ve stížnosti způsob, jakým chce být o vyřízení stížnosti informován (veřejné vyvěšení vyřízení stížnosti, osobní či jiný kontakt, např. na nějakou kontaktní osobu). Pokud není způsob uveden, je vyrozumění o vyřízení stížnosti veřejně vyvěšeno.

Pokud si stěžovatel zvolí pro podání stížnosti zástupce (pokud se nejedná o zákonného zástupce), musí též předložit zmocnění k podání stížnosti.

V případě potřeby je možné, aby byl při podání stížnosti přítomen tlumočník.

V případech kdy je stěžovatelem příjemce programu, tj. dítě – žák, má navíc možnost řešit svoji stížnost prostřednictvím oznámení vedení školy, které je objednatelem aktivit.

V případech diskriminace a fyzického, psychického, ekonomického či sexuálního zneužívání klientů ze strany personálu je stížnost prošetřena společností PREV education. Případy mající formu trestného činu jsou v přímém rozporu se směrnicí a povinnostmi zaměstnance a vedou k ukončení pracovního poměru. Případy mající formu neetického chování vedou ke kárnému řízení a nápravě formou porad a supervizí, nebo k návrhu ukončení pracovního poměru. Všechny jmenované případy i nepatrné závažnosti podléhají všeobecným pravidlům nakládání se stížnostmi.

Pracovník pověřený přijímáním, evidencí a vyřizováním stížností

Přijímáním, evidencí a vyřizováním stížností je pověřen vedoucí v případě, že se stížnost týká přímo zaměstnanců a programů PREV education. Pokud je stížnost zaměřena proti vedoucímu programu a programu obecně, stížností se zabývá nadřízený vedoucího programu (jedenatel PREV education).

S postupem přijímání a vyřizování stížností je seznámen každý zaměstnanec, podrobně potom pověřený pracovník.

Kontakt na pracovníka pověřeného přijímáním, evidencí a vyřizováním stížností a kontakt na nadřízeného vedoucího pracovníka a jednatele je uveden v závěru této kapitoly. Kontakty jsou zveřejněny na webových stránkách www.prev.cz.

Postup vyřizování stížností

Přijatá stížnost týkající se zaměstnanců a programů PREV education, je předána pověřenému pracovníkovi (pokud mu není přímo adresována či sdělena). Stížnost je dle svého obsahu předložena ostatním pracovníkům a každý, koho se stížnost týká, se k ní může vyjádřit. Za konečné vyřízení je odpovědný pověřený pracovník. Pokud se stížnost týká vedoucího pracovníka (pracovníka pověřeného přijímáním, evidencí a vyřizováním stížností) a zařízení obecně, je za postup vyřizování a její vyřízení dle svých vnitřních předpisů odpovědný orgán, který tuto stížnost přijímá, nebo kterému je postoupena – tj. jedenatel PREV education.

Stížnost přijatá pracovníkem pro přijímání, evidenci a vyřizování stížností je vyřízena nejpozději do 30 dnů od jejího přijetí. V případě, že by se vyřízení stížnosti z objektivních důvodů prodloužilo, je nutné informovat stěžovatele i všechny, kterých se předmět stížnosti týká.

Stížnost je vyřízena písemně, stěžovateli (případně jeho zástupci) i dalším osobám, kterých se předmět stížnosti týká, je vyrozumění o vyřízení stížnosti zasláno na uvedený kontakt (případně jinak sděleno). Pokud byla stížnost anonymní, je stěžovateli vyrozumění sděleno ve stížnosti uvedeným způsobem, případně veřejně vyvěšeno v místě sídla PREV education.

Odpověď na stížnost obsahuje vyjádření ke všem jejím částem a informuje o přijatých opatřeních k odstranění zjištěných závad, případně s doporučením dalších možností vedoucích ke zlepšení napadeného stavu, které je možné využít.

Proti vyrozumění o vyřízení stížnosti je možné se do 15 dnů odvolat. Pokud se stížnost týká zaměstnanců a programů PREV education, odvolací instancí je jedenatel PREV education. Stížnost je možné podat též k ombudsmanovi – veřejnému ochránci práv.

Evidence stížností

Stížnosti jsou po vyřízení evidovány v Evidenci stížností po dobu pěti let. Pokud se jedná o stížnost ústní, je zapsána v nezměněném rozsahu do přiloženého formuláře a evidována v písemné formě. Za evidenci stížností odpovídá Pracovník pověřený přijímáním, evidencí a vyřizováním stížností.

Postup pro přijímání a evidenci stížností přijímaných na programech

V praxi může probíhat více programů současně. Pro zajištění sběru stížností současně na více místech jsou lektoři vybaveni patřičnými formuláři zápisu ústní stížnosti. Tento formulář je

vybaven datem popisem stížnosti a podpisem osoby, která stížnost přijala. V kanceláři je pak veden pořadník, kam lektor formulář dle data přiřadí. Formulář je lektor povinen nosit sebou na program. Výjimečně může sepsat ústní stížnost i na obyčejný papír, který obsahuje náležitosti, které jsou uvedeny výše.

Kontaktní osoby a orgány v procesu přijímání, evidence a vyřizování stížností:

Kontakt na pracovníka pověřeného přijímáním, evidencí a vyřizováním stížností v PREV education, s.r.o.:

Kontakt na jednatele PREV education, s.r.o.:

Mgr. Jan Veselý, PhD.

Adresa: Gajdošova 7, 615 00 Brno

