

# Pravidla pro podávání a vyřizování stížností

## Programy primární prevence - Světlem k prevenci

---

### 1. Podání stížnosti

Stížnost lze podat těmito způsoby:

- **Písemně** (osobním předáním nebo poštou na adresu: *Služby primární prevence, Sociální centrum Kamínek, Školní Pěšina 5249, Chomutov 430 04*),
- **Ústně** (osobně během programu nebo telefonicky), telefonické kontakty jsou uvedeny na webových stránkách: <https://www.svetlokadanzs.cz/kontakty/>
- **Elektronicky:**
  - na e-mail vedoucí služby: [barbora.zatloukalova@svetlokadanzs.cz](mailto:barbora.zatloukalova@svetlokadanzs.cz)
  - na e-mail ředitelky sekce: [vendula.kadarova@svetlokadanzs.cz](mailto:vendula.kadarova@svetlokadanzs.cz)
  - prostřednictvím kontaktního formuláře na webových stránkách: <https://www.svetlokadanzs.cz/kontakty/>

---

### 2. Specifická práva žáků (nezletilých osob)

Žáci si mohou stěžovat:

- lektorovi během programu, jinému pracovníkovi organizace dle bodu 1.
- svému zákonnému zástupci, třídnímu učiteli, metodikovi prevence nebo řediteli školy, kteří mohou stížnost zprostředkovat.

U nezletilých osob může být do procesu podání i řešení stížnosti zapojen **zákonný zástupce**. Postup je přizpůsoben věku a schopnostem dítěte dle **Úmluvy o právech dítěte**.

---

### 3. Pomoc při podávání stížnosti

- Klient může požádat o **asistenci**. Pracovníci organizace Světlo Kadaň z. s. jsou povinni být nápomocni – pomoci se sepsáním stížnosti, vysvětlením postupu, nebo zajištěním schůzky s odpovědnou osobou.
  - Klient si může pro podání zvolit **zástupce** (např. zákonného zástupce, kolegu, pedagoga).
- 

### 4. Přijetí stížnosti

- Při ústním podání je stížnost přijímána kdykoliv v provozní době služby.
- Stížnost lze kdykoliv **odvolat**.
- V případě předání stížnosti jinému pracovníkovi je tento povinen ji bezodkladně předat odpovědné osobě.
- **Při přijetí nebo vyzvednutí stížnosti musí být přítomni dva zaměstnanci**, aby byla zajištěna objektivita procesu a vyloučen střet zájmů.

## 5. Vyřizování stížnosti

- **Odpovědnou osobou** je ředitelka sekce sociálních služeb a prevence Bc. Vendula Kádárová ([vendula.kadarova@svetlokadanzs.cz](mailto:vendula.kadarova@svetlokadanzs.cz)).
  - Pokud je stížnost podána **proti odpovědné osobě**, vyřizování převezme **generální ředitel** Světla Kadaň z. s. nebo jím pověřený nestranný pracovník.
  - Stížnost je řešena bezodkladně, nejpozději **do 30 dnů** od data přijetí.
  - Během šetření odpovědná osoba:
    - provede přiměřené šetření,
    - vyhodnotí oprávněnost stížnosti,
    - navrhne a zavede nápravná opatření.
  - Stěžovatel je informován o výsledku **stejnou formou**, jakou stížnost podal (ústně, e-mailem, písemně).
  - **Práva třetích osob, mlčenlivost a ochrana osobních údajů** jsou zachována v souladu s § 11 občanského zákoníku a GDPR (Nařízení EU 2016/679).
- 

## 6. Evidence stížností

- Stížnosti jsou evidovány.
  - Záznamy jsou **archivovány minimálně po dobu 5 let** na zabezpečeném místě. Přístup mají pouze určené osoby.
- 

## 7. Anonymní stížnosti

- Jsou řešeny **stejným způsobem** jako ostatní.
  - Jsou evidovány jako anonymní s odpovídajícím označením.
  - Pokud není možné stížnost prošetřit kvůli nedostatku údajů, je toto odůvodnění zapsáno do evidence.
  - Výsledky šetření mohou být zveřejněny na **webových stránkách** nebo vývěsce po dobu **tří měsíců** – vždy tak, aby **nebyla porušena důvěrnost a práva třetích osob**. Vhodnost zveřejnění posuzuje vedení služby.
- 

## 8. Odvolání

- Pokud stěžovatel **nesouhlasí s vyřízením**, může se odvolat ke **generálnímu řediteli** Světla Kadaň z. s.:  
*Email:* [jan.hudak@svetlokadanzs.cz](mailto:jan.hudak@svetlokadanzs.cz)  
*Tel.:* +420 603 804 191
  - Pokud je stížnost podána proti generálnímu řediteli, nebo není stěžovatel spokojen s jeho rozhodnutím, může se obrátit na:  
**Veřejného ochránce práv**  
Údolní 658/39, 602 00 Brno  
*Tel.:* 542 542 888  
*E-mail:* [podatelna@ochrance.cz](mailto:podatelna@ochrance.cz)  
*Web:* <https://www.ochrance.cz>
-