

Postup pro vyřizování stížností

V případě nespokojenosti s poskytováním sociálních služeb má klient či osoba klientovi blízká právo podat stížnost (osobně, písemně, telefonicky, e-mailem) následujícím instancím:

- pracovníci PNP (osobně, příp. do Schránky pro přání a stížnosti na vstupních dveřích)
- ředitel organizace CPPT, o. p. s. (Tylova 20, Plzeň)
- zřizovatel organizace – Magistrát města Plzně (Náměstí Republiky 1, Plzeň)
- Krajský úřadu Plzeň – Odbor pro zdravotnictví a sociální péči (Martinská 2, Plzeň)
- Sekce IANP A. N. O. (Karolíny Světlé 18, Praha 1)
- NNO Český helsinský výbor (Štefánikova 21, Praha 5)
- Ombudsman ČR (Kancelář veřejného ochránce práv, Údolní 39, Brno)
- Úřad pro ochranu osobních údajů (pouze stížnosti vztahující se k ochraně osobních údajů, Pplk. Sochora 727, Praha 7)

Stížnosti přijímáme jako projev důvěry a podnět ke zvýšení kvality poskytovaných sociálních služeb. Každá stížnost, řešení a přijatá opatření jsou zapsána do Knihy stížností PNP.

Postup je dále vyvěšen na informační tabuli PNP na veřejně přístupném místě a webu CPPT.

1. stížnost podaná ústně nebo písemně pracovníkovi PNP

Pokud je to v jeho kompetenci řeší pracovník stížnost na místě. V ostatních případech je stížnost postoupena vedoucímu PNP. V případě, že stížnost není možné vyřešit ihned, je projednána na nejbližší týmové poradě nebo postoupena řediteli organizace. S přijatými opatřeními budete seznámeni nejpozději do 30. dnů ústně nebo písemně.

2. stížnost podaná anonymně

Stížnost vhodte do schránky důvěry umístěné ve vstupním prostoru PNP nebo zašlete prostřednictvím České nebo elektronické pošty. Schránku důvěry pravidelně vybírá jeden pracovník za účasti svědka. Řešení bude v písemné podobě vyvěšeno na veřejně přístupném místě v prostorách PNP nejpozději do 30. dnů.

3. stížnost v případě trvajících nespokojenosti nebo stížnosti na vedoucího programu

Stížnost adresujte řediteli organizace, který písemně odpoví do 30. dnů od převzetí stížnosti. K šetření může ředitel přizvat obě zúčastněné strany. Stížnost a její řešení bude zaneseno do Knihy stížností CPPT, o.p.s.

4. stížnost na organizaci či ředitele

Stížnost podejte písemně Správní a Dozorčí radě na adresu organizace. Statutární orgány provedou šetření a odpoví Vám písemně do 30. dnů. K šetření mohou být přizvány obě zúčastněné strany. Stížnost a její řešení bude zaneseno do Knihy stížností CPPT, o.p.s.