

# Pravidla pro podání a vyřízení stížností

V případě nespokojenosti s poskytováním služeb má škola, její zřizovatel, pedagog, žák, rodič zapojeného žáka, případně jiná osoba podat stížnost osobně, písemně poštou, e-mailem či vhozením do poštovní schránky P centra, telefonicky, anonymně i prostřednictvím zvoleného zástupce, a to následujícím příjemcům:

- a) pracovník P-centra;
- b) vedoucí P-centra (Plachého 6, 301 00 Plzeň; [prevence@cppt.cz](mailto:prevence@cppt.cz));
- c) ředitel organizace CPPT, o.p.s. (Plzenecká 13, 326 00 Plzeň, [management@cppt.cz](mailto:management@cppt.cz));
- d) správní a dozorčí rada CPPT, o.p.s. (Plzenecká 13, 326 00 Plzeň);
- e) zřizovatel organizace – Magistrát města Plzně, radní pro oblast prevence kriminality a protidrogové prevence (nám. Republiky 1, 301 00 Plzeň);
- f) Krajský úřad Plzeň – Odbor zdravotnictví a soc. věcí (P. O. Box 313, Škroupova 18, 306 13 Plzeň, T: 377 195 111, [posta@kr.plzensky.cz](mailto:posta@kr.plzensky.cz));
- g) školský ombudsman ([ombudsman@msmt.cz](mailto:ombudsman@msmt.cz), telefon 234 812 211, Karmelitská 7, 118 12 Praha 1);
- h) Český helsinský výbor (Štefánkova 21, Praha 5, 150 00);
- i) ombudsman ČR (Sídlo veřejného ochránce práv, Údolní 658/39, 602 00 Brno – město).

Postup vyřizování stížností: Ústně podaná stížnost je pracovníkem vždy zapsána a klient na vyžádání obdrží kopii záznamu. Max. lhůta k vyřízení stížnosti je 30 dnů; v této lhůtě musí obdržet stěžovatel odpověď v písemné nebo elektronické podobě. Stížnost vyřizuje vždy vyšší instance, na niž je podána stížnost (stížnost na pracovníka vyřizuje vedoucí, na vedoucího ředitel atd.). V případě anonymní stížnosti, se vyrozumění vyvěšuje na nástěnce umístěné na viditelném místě v P-centru na místě, kam mají klienti běžný přístup.