

## PODÁNÍ STÍŽNOSTI NA PRACOVNÍKA PROGRAMU NEBO NA KVALITU SLUŽEB PROGRAMU POKZ

Pokud nejste spokojeni s kvalitou služeb nebo s jednáním pracovníka programu, je možné podat stížnost. Stížnost je pro nás podnět pro zlepšení práce.

**Stížnosti nebo podnět je možné podat:**

- anonymně nebo s uvedením jména
- osobně, telefonicky (724 890 073), poštou na adresu: CPPT, o.p.s., Tylova 20, 301 00 Plzeň, e-mailem na adresu: [konfliktsezakonem@cap-plzen.cz](mailto:konfliktsezakonem@cap-plzen.cz)
- můžete si také zvolit a pověřit zástupce z řad klientů nebo pracovníků, který Vás při podání stížnosti a jejím vyřizování zastoupí. Zástupce potřebuje Vaše písemné pověření, aby bylo zřejmé, že jedná na Vaše přání.

**Všechny stížnosti jsou vždy projednány a následně evidovány v programu.**

**Odpověď** je podávána stejnou cestou, jakou byla podána stížnost (osobně, telefonicky, poštou,...).

**Přijetí stížnosti:** Přijata a vyřízena je **každá** podaná stížnost. Stížnost řeší vždy nadřízený osoby, na kterou je stížnost podána.

**Pracovníci programu:** pokud je to v jejich možnostech a kompetenci, řeší přijatou stížnost okamžitě, nejpozději do 30 dnů a informují o tom vedoucí programu.

**Vedoucí Programu pro osoby v konfliktu se zákonem:** Bc. Jana Repková, DiS. (Tylova 20, Plzeň, e-mail: [repkova@cap-plzen.cz](mailto:repkova@cap-plzen.cz), telefon: 724 890 073), stížnost vyřídí písemně do 30 dnů od přijetí.

**Ředitel CPPT, o.p.s.:** PhDr. Petr Hrouzek Ph.D. (Tylova 20, Plzeň, e-mail: [hrouzek@cap-plzen.cz](mailto:hrouzek@cap-plzen.cz), telefon: 377 421 034) stížnost vyřídí do 30 dnů od přijetí. K jednání přizve všechny zúčastněné, pokud bude možné stěžovatele kontaktovat.

**Správní a dozorčí rada CPPT, o.p.s.,** Tylova 20, Plzeň – písemně odpoví do 30 dnů od přijetí stížnosti

**Zřizovatel organizace** písemně na adresu: Magistrát města Plzně, odbor bezpečnosti a prevence kriminality, nám. Republiky 1, Plzeň 30100

**Krajský úřad Plzeňského kraje:** Krajský úřad PK, Odbor zdravotnictví a sociálních věcí, Box 313, Škroupova 18 Plzeň 30 613

**Sekce Adiktologických služeb ve vězeňství:** Karolíny Světlé 18, 110 00 Praha 1

**Český helsinský výbor** na adresu: Štefánikova 21, Praha 5 150 00

**Ombudsmanovi ČR** – Sídlo veřejného ochránce práv, Údolní 658/39, Brno – město, 602 00, tel.: 542 542 888, 542 542 777, e-mail: [podatelna@ochrance.cz](mailto:podatelna@ochrance.cz)

**Možnosti odvolání:** v případě trvající nespokojenosti s řešením stížnosti je možno podat podnět u následujícího subjektu (například: nepochodili jste u vedoucí programu, stížnost můžete podat znovu řediteli CPPT nebo na adresu Správní a dozorčí rady a podobně – viz seznam příjemců stížností).

