

Postup pro podávání stížností

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

- a) pracovníkům služby (osobně, mailem, příp. do poštovní schránky u vstupních dveří)
- b) řediteli společnosti CAP, o.p.s.: Petr Hrouzek, hrouzek@cap-plzen.cz
- c) zřizovateli organizace – Magistrát města Plzně: posta@plzen.eu
- d) Krajský úřad Plzeň – Odbor pro zdravotnictví a sociální péči: tel. 378 033 300
- e) Asociaci poskytovatelů adiktologických služeb/Předseda odborné sekce následné péče: asociace@asociace.org
- f) ombudsman ČR: podatelna@ochrance.cz, tel 542 542 888
- g) Úřad pro ochranu osobních údajů (pouze stížnosti vztahující-se k ochraně osobních údajů): posta@uouu.cz

1)

stížnost podána ústně nebo písemně pracovníkovi služby

Stížnost je postoupena vedoucímu služby. Pokud je to v možnostech a kompetencích vedoucího, řeší ji na místě. V případě, že stížnost není možné vyřešit ihned, je projednána na nejbližší týmové poradě nebo postoupena řediteli organizace. S přijatými opatřeními bude klient seznámen nejpozději do 21 dnů ústně nebo písemně.

2)

stížnost podaná anonymně

Je podávána do poštovní schránky nebo elektronicky. Řešení bude v písemné podobě vyvěšeno na veřejně přístupném místě nejpozději do 21 dnů.

3)

stížnost v případě trvající nespokojenosti nebo stížnosti na vedoucího programu

Stížnost je vedoucím nebo jiným pracovníkem delegována managementu společnosti, management písemně odpoví do 30-ti dnů od převzetí stížnosti. K šetření může ředitel přizvat obě zúčastněné strany. Stížnost a její řešení bude zaneseno do *Knihy stížností CAP, o.p.s.*

4)

stížnost na organizaci či ředitele

Stížnost je vedoucím pracoviště nebo jeho zástupcem písemně podána Správní a Dozorčí radě na adresu organizace. Statutární orgány provedou šetření a odpoví písemně do 30-ti dnů. K šetření mohou být přizvány obě zúčastněné strany. Stížnost a její řešení bude zaneseno do *Knihy stížností CAP, o. p.s.*