

PODÁNÍ STÍŽNOSTI NA PRACOVNÍKA/PRACOVNÍCI SLUŽBY NEBO NA KVALITU SLUŽEB CAP PRO OSOBY V KONFLIKTU SE ZÁKONEM

Pokud nejste spokojeni s kvalitou služeb nebo s jednáním pracovníka/pracovnice služby, 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: CAP, o.p.s., Tylova 20, 301 00 Plzeň, e-mailem na adresu: konfliktsezakonem@cap-plzen.cz
- můžete si také zvolit a pověřit zástupce z řad klientů/klientek nebo pracovníků/pracovnic, který/á 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 CAP pro osoby v konfliktu se zákonem.

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/pracovnice CAP pro osoby v konfliktu se zákonem: pokud je to v jejich možnostech a kompetenci, řeší přijatou stížnost okamžitě, nejpozději do 30 dnů a informují o tom vedoucí služby.

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

Ředitel CAP, o.p.s.: PhDr. Petr Hrouzek Ph.D. (Tylova 20, Plzeň, e-mail: 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 CAP, 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

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