

PODÁNÍ STÍŽNOSTI NA PRACOVNÍKA PROGRAMU NEBO NA KVALITU SLUŽEB PROGRAMU DPV

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 (377 421 374, 724 890 073), poštou na adresu: CPPT, o.p.s., Havířská 11, 301 00 Plzeň, e-mailem na adresu: vezeni@cppt.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 1 týdne a informují o tom vedoucí programu.

Vedoucí Drogového poradenství ve věznici: Jana Repková, DiS. (Havířská 11, Plzeň, e-mail: repkova@cppt.cz, telefon: 724 890 073), stížnost vyřídí písemně do 2 týdnů od přijetí.

Ředitel CPPT, o.p.s.: PhDr. Petr Hrouzek Ph.D. (Plzeňská 13, Plzeň, e-mail: hrouzek@cppt.cz, telefon: 377 421 034) stížnost vyřídí do 3 týdnů od přijetí. K jednání přizve všechny zúčastněné, pokud bude možné stěžovatele kontaktovat.

Správní a dozorčí rada CPPT, o.p.s., předseda Správní rady Mgr. Martin Polívka, předsedkyně Dozorčí rady Mgr. Zuzana Mrázová (adresa CPPT, Plzeňská 663/13, Plzeň) písemně odpoví do 30 dnů od přijetí stížnosti

Zřizovatel organizace písemně na adresu: Magistrát města Plzně, JUDr. Karel Paleček, 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 Harm reduction Asociace nestátních organizací – adresa: Mgr. Počarovský, Prev-centrum, Meziškolská 1120/2, 169 00 Praha 6 – lhůta nestanovena

Ochránce lidských práv - písemně či osobně na adresu: Ochránce lidských práv, Údolní 39, 602 00 Brno, nebo e-mailem na: podatelna@ochrance.cz.

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

Možnosti odvolání: v případě trvajících 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)

PODÁNÍ STÍŽNOSTI NA PRACOVNÍKA PROGRAMU NEBO NA KVALITU SLUŽEB PROGRAMU DPV

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 (377 421 374, 724 890 073), poštou na adresu: CPPT, o.p.s., Havířská 11, 301 00 Plzeň, e-mailem na adresu: vezeni@cppt.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 1 týdne a informují o tom vedoucí programu.

Vedoucí Drogového poradenství ve věznici: Jana Repková, DiS. (Havířská 11, Plzeň, e-mail: repkova@cppt.cz, telefon: 724 890 073), stížnost vyřídí písemně do 2 týdnů od přijetí.

Ředitel CPPT, o.p.s.: PhDr. Petr Hrouzek Ph.D. (Plzeňská 13, Plzeň, e-mail: hrouzek@cppt.cz, telefon: 377 421 034) stížnost vyřídí do 3 týdnů od přijetí. K jednání přizve všechny zúčastněné, pokud bude možné stěžovatele kontaktovat.

Správní a dozorčí rada CPPT, o.p.s., předseda Správní rady Petr Suchý, předsedkyně Dozorčí rady Mgr. Zuzana Mendřencová (adresa CPPT, Havířská 11, Plzeň) písemně odpoví do 30 dnů od přijetí stížnosti

Zřizovatel organizace písemně na adresu: Magistrát města Plzně, JUDr. Karel Paleček, 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 Harm reduction Asociace nestátních organizací – adresa: Mgr. Počarovský, Prev-centrum, Meziškolská 1120/2, 169 00 Praha 6 – lhůta nestanovena

Ochránce lidských práv - písemně či osobně na adresu: Ochránce lidských práv, Údolní 39, 602 00 Brno, nebo e-mailem na: podatelna@ochrance.cz.

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

Možnosti odvolání: v případě trvajících 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)