

## Postup pro vyřizování stížností

V případě, že Vy nebo osoba Vám blízká nebudete spokojeni s poskytovanými službami nebo se budete cítit PNP poškozeni, máte právo podat stížnost osobně či v zastoupení, anonymně, písemně, telefonicky nebo e-mailem následujícím instancím:

- pracovníkovi PNP
- vedoucímu PNP
- řediteli organizace CPPT, o. p. s.
- správní a dozorčí radě CPPT, o. p. s.
- zřizovateli CPPT, o. p. s.
- sekci IANP A. N. O.
- Krajskému úřadu Plzeň – odbor pro zdravotnictví a sociální věci
- Českému helsinskému výboru
- ombudsmanovi ČR

Stížnosti přijímáme jako projev důvěry a podnět ke zvýšení kvality poskytovaných sociálních služeb. Každá stížnost, řešení a přijatá opatření jsou zapsána do Knihy stížností PNP.

Postup je dále vyvěšen na informační tabuli PNP na veřejně přístupném místě a webu CPPT.

### **1. stížnost podaná ústně nebo písemně pracovníkovi PNP**

Pokud je to v jeho kompetenci řeší pracovník stížnost na místě. V ostatních případech je stížnost postoupena vedoucímu PNP. V případě, že stížnost není možné vyřešit ihned, je projednána na nejbližší týmové poradě nebo postoupena řediteli organizace. S přijatými opatřeními budete seznámeni nejpozději do 30. dnů ústně nebo písemně.

### **2. stížnost podaná anonymně**

Stížnost vhodte do schránky důvěry umístěné ve vstupním prostoru PNP nebo zašlete prostřednictvím České nebo elektronické pošty. Schránku důvěry pravidelně vybírá jeden pracovník za účasti svědka. Řešení bude v písemné podobě vyvěšeno na veřejně přístupném místě v prostorách PNP nejpozději do 30. dnů.

### **3. stížnost v případě trvající nespokojenosti nebo stížnosti na vedoucího programu**

Stížnost adresujte řediteli organizace, který písemně odpoví do 30. dnů od převzetí stížnosti. K šetření může ředitel přizvat obě zúčastněné strany. Stížnost a její řešení bude zaneseno do Knihy stížností CPPT, o.p.s.

### **4. stížnost na organizaci či ředitele**

Stížnost podejte písemně Správní a Dozorčí radě na adresu organizace. Statutární orgány provedou šetření a odpoví Vám písemně do 30. dnů. K šetření mohou být přizvány obě zúčastněné strany. Stížnost a její řešení bude zaneseno do Knihy stížností CPPT, o.p.s.

Stížnost na organizaci či ředitele je možné rovněž postoupit:

- Sekci IANP A. N. O. – A. N. O. sekce IANP, Koněvova 95, 130 00 Praha 3
- Zřizovateli organizace – MMP, nám. Republiky 1, Plzeň, 301 00
- Krajskému úřadu Plzeň – Zdravotnictví a sociální věci, P. O. Box 313, Škroupova 18, Plzeň, 306 13, tel: 377 195 111, e-mail: [posta@kr.plzensky.cz](mailto:posta@kr.plzensky.cz)
- Českému helsinskému výboru – Štefánkova 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)