

PRAVIDLA PRO PODÁVÁNÍ STÍŽNOSTÍ terénní program Point 14, z.ú.

Stížnost může být podnětem pro zvýšení kvality služby. Osoba, která stížnost podává, nesmí být v souvislosti s podáním stížnosti jakýmkoliv způsobem ohrožena. Má právo na anonymitu a nezaujaté, účinné a diskrétní řešení stížnosti.

Stížnost může být podána jak ústní, tak písemnou formou a to i anonymně. Organizace se zabývá každou připomínkou a stížností. Klient terénního programu může požádat o pomoc s podáním stížnosti kteréhokoli pracovníka organizace.

Anonymní stížnost týkající se služeb nebo pracovníků terénního programu může být vhozena do poštovní schránky na adrese sídla organizace Point 14, z.ú – Husova 14, Plzeň. Písemná anonymní stížnost – postup a výsledek řešení stížnosti je následně vyvěšen na internetových stránkách organizace www.point14.cz.

Ústní stížnost (vč. telefonické) – stížnost může být podána ústní formou a to osobě pověřené danou stížnost řešit. Pokud se jedná o pracovníky terénního programu tak je pověřenou osobou vedoucí služby, v případě stížnosti na vedoucího služby, pověřenou osobou je ředitel organizace.

Stížnost je sepsána a osoba je ústně i písemně seznámena s postupem a výsledkem řešení stížnosti. V případě, že z určitých důvodů nechce dotyčná osoba kontaktovat pověřenou osobu pro řešení stížnosti, může požádat kteréhokoli pracovníka organizace Point 14, z.ú., se kterým stížnost společně sepíše a předá pověřené osobě. O ústní stížnosti je proveden zápis a postup a výsledek řešení je evidován písemně. Osoba která stížnost podala, je s postupem řešení a výsledkem stížnosti obeznámena.

Písemná stížnost – osoba může sepsat stížnost a předat ji pověřené osobě (viz výše) pro řešení stížnosti, požádat kteréhokoli pracovníka o předání stížnosti, stížnost zaslat na email nebo na adresu organizace Point 14, z.ú. S postupem a výsledkem řešení stížnosti je opět písemně srozuměna.

Klienti terénního programu mohou též požádat o pomoc při podávání stížnosti na jiný subjekt.

Se stížností je možné se obrátit i na nezávislé orgány, např.:

Český helsinský výbor, z.s.

Štefánikova 21

150 00 Praha 5 (budova Úřadu práce MČ Praha 5, 1. patro)

info@helcom.cz, tel.: 257 221 141, 257 221 142, mob.: 773 115 951

Kancelář veřejné ochránkyně práv

Údolní 39, Brno 602 00

podatelna@ochrance.cz, tel.: 542 542 888

Lhůty týkající se podávání a řešení stížností:

Oznámení o přijetí stížnosti osobou odpovědnou za vyřizování stížnosti	do 7 dnů
Vyrozumění o šetření a jeho výsledcích nebo předběžná zpráva o stavu prošetřování	do 30 dnů
Vyrozumění o šetření a jeho výsledcích v případě využití předběžné zprávy	do 60 dnů
Podání odvolání	do 15 dnů od doručení výsledku

Odvolání proti výsledku je možné podat v případě nespokojenosti s výsledkem šetření, je však nutno uvést důvody nespokojenosti s postupem nebo výsledkem řešení stížnosti.