



F POINT z.s.

IČ: 05118557; sídlo: Telečská 1802/68, Jihlava; číslo účtu: 2001018498/2010; tel. 774 612 268 ;

e-mail: fpoint@fpoint.cz; web: fpoint.cz

Ing. Dana Fiedlerová – ředitelka

Pravidla pro řešení stížností

Práva a povinnosti

Uživatel:

Má právo si stěžovat na cokoli, co se týká poskytování služeb, například se může jednat o prostředí, kde je služba poskytována nebo o jednání pracovníků F POINTU.

Má právo svou stížnost kdykoliv odvolat.

Má právo být při podání a řešení své stížnosti zastoupen jinou osobou (např. svým příbuzným) vně F POINTU, nebo jinou organizací (např. občanskou poradnou).

Má právo, aby byla při řešení stížnosti zamlčena jeho totožnost, jestliže si to přeje.

Má právo být informován o způsobu řešení své stížnosti do 28 dnů od jejího podání.

Má právo se odvolat k ředitelce F POINTU nebo Statutárním zástupcům F POINTU v případě, že je nespokojen s řešením své stížnosti nebo v případě, že o jejím řešení není informován do 28 dnů od jejího podání.

V případě, že je nespokojen s vyřízením své stížnosti, eventuálně odvolání, má právo se obrátit na jiný nezávislý orgán.

Pracovník F POINTU:

Jestliže se na pracovníka F POINTU obrátí uživatel, je povinností pracovníka upozornit uživatele na jeho právo podat námět, připomínku nebo stížnost a nabídnout mu pomoc se zpracováním písemné formy nebo zprostředkovat schůzku s ředitelkou organizace.

V případě, že obdrží od uživatele písemnou stížnost, je povinen ji předat ředitelce organizace.

F POINT:

Je povinen zajistit, aby podavatel stížnosti nebyl v této souvislosti žádným způsobem diskriminován.

Je povinen zabývat se všemi přijatými stížnostmi, které souvisí s poskytováním služeb.

Má právo nezabývat se řešením stížností, které nesouvisí s poskytováním služeb.

Je povinen všechny přijaté stížnosti řádně evidovat.

Je povinen zajistit dostupnost Pravidel pro řešení námětů, připomínek i na webových stránkách F POINT.



F POINT z.s.

IČ: 05118557; sídlo: Telečská 1802/68, Jihlava; číslo účtu: 2001018498/2010; tel. 774 612 268 ;

e-mail: fpoint@fpoint.cz; web: fpoint.cz

Ing. Dana Fiedlerová – ředitelka

Podání stížnosti

Jakým způsobem je možné podat stížnost:

Sdělit ústně, písemně nebo e-mailem, jakémukoliv pracovníkovi F POINTU (sociálnímu pracovníkovi, pracovníkovi v sociálních službách, kontaktnímu pracovníkovi, lektorovi, ředitelce organizace) nebo Statutárním zástupcům F POINTU:

- zaslat písemně nebo e-mailem na adresu sídla F POINTU,
- anonymně vhodit do schránky pro náměty, připomínky a stížnosti F POINTU.

Tuto schránku vybírá pověřený sociální pracovník 1x týdně.

Řešení stížností

Stížnosti řeší sociální pracovník. Podle povahy stížnosti se projednání mohou účastnit i další pracovníci F POINTU. V případě, že se stížnost týká postupu sociálního pracovníka, řeší ji ředitelka organizace. V případě, že se stížnost týká postupu ředitelky organizace, řeší ji Statutární zástupci F POINTU.

Všechny přijaté stížnosti jsou řešeny písemně, a to i v případě, že stížnost byla podána pouze ústně.

Písemné vyjádření ke stížnosti obdrží uživatel nejdéle do 28 dnů od data jejího podání. Jestliže se tak nestane, má uživatel právo se obrátit na Statutární zástupce F POINTU.

Anonymní stížnosti uživatelů budou projednány na poradě.

Uživatel se proti vyjádření k jeho stížnosti může odvolat do 14ti dnů od doby, kdy mu bylo toto vyjádření doručeno. Postup při podávání odvolání je stejný jako při podávání stížnosti. Uživatel má právo obdržet vyjádření k odvolání do 28 dnů od jeho podání.

Odvolání projednávají Statutární zástupci F POINTU.

Evidence stížností

Všechny přijaté stížnosti uživatelů jsou evidovány. Za tuto evidenci odpovídá sociální pracovník. Jestliže se jedná o stížnost, jejíž řešení přísluší ředitelce organizace nebo Statutárním zástupcům F POINTU, je evidence v jejich kompetenci.