

## **Pravidla pro vyřizování stížností a připomínek**

- **Jste nespokojen/á s naší službou?** Máte možnost si stěžovat nebo nám sdělit svou připomínku.
- **Co je stížnost?** Vše, o čem se domnívám, že je závažným porušením poskytované služby ze strany pracovníka či organizace
- **Co je připomínka?** Je to jakýkoliv podnět, námět, upozornění na vše, co by se mohlo zlepšit, zkvalitnit nebo změnit pro Vaši spokojenost.
- **Kdo si může stěžovat?** Každý kdo je nespokojen, a domnívá se, že má k nespokojenosti oprávněný důvod.
- **Jak si můžete stěžovat?**  
Prostřednictvím telefonu – tel. č. 476 701 444  
Písemně na adrese zřizovatele – Most k naději, P. Jilemnického 1929, 434 01 Most  
Prostřednictvím e-mailu – [ldt.most@seznam.cz](mailto:ldt.most@seznam.cz)

Stížnost či připomínku můžete poslat anonymně, nebo se pod ní můžete podepsat.

**Stížnost telefonní** – zavolám na tel.č. 476 701 444, kde se mnou konzultant sepiše stížnost. Poté mi přidělí evidenční číslo stížnosti. Pro odpověď si zavolám za 30 dnů (můžu to zkusit i dříve, stížnosti jsou vyřizovány v co možná nejkratším čase). Nahlásím evidenční číslo stížnosti a konzultant mi přečte odpověď.

**Písemná a e-mailová stížnost** – sepsanou stížnost pošlete na výše uvedenou adresu. Odpovězeno Vám bude nejpozději do 30 dnů stejnou cestou, tedy prostřednictvím dopisu či e-mailu.

- **Co mám dělat, když nejsme spokojen/a s vyřízením stížnosti?**

Můžete se odvolat u **ředitele organizace MONA** (Lubomír Šlapka, Most k naději, P. Jilemnického 1929, 434 01 Most, tel. č. 476 104 877, mobilní telefon 602 338 092, e-mail: [reditel@mostknadeji.cz](mailto:reditel@mostknadeji.cz)).

Následně u výboru MONA na adrese: **Výbor MONA**, P. Jilemnického 1929, 434 01 Most.

Dále můžu stížnost podat u následujících institucí:

**Krajský úřad Ústeckého kraje**, Velká hradební 3118/48, 400 01 Ústí nad Labem, tel. č. 475 657 111.

**Veřejný ochránce práv**, ombudsman, **JUDr. Pavel Varvařovský**, Údolní 39, 602 00 Brno, informační linka 542 542 888 e-mail: [podatelna@ochrance.cz](mailto:podatelna@ochrance.cz).

**Český helsinský výbor**, Jelení 5, 118 00 Praha 1.