Pravidla pro vyřizování stížností a připomínek

- Jste nespokojen/a s naší službou? Máte možnost podat stížnost nebo nám sdělit svou připomínku.

- **Co je stížnost?**
  Stížností se rozumí jakékoli sdělení, ve kterém se klient domnívá, že došlo k závažnému pochybení nebo porušení pravidel poskytované služby ze strany pracovníka či organizace.

- **Co je připomínka?**
  Připomínka je jakýkoli podnět, námět nebo upozornění na skutečnosti, které by bylo možné zlepšit, zkvalitnit nebo změnit ve prospěch Vaší spokojenosti.
- Kdo může podat stížnost nebo připomínku?
  Kdokoli, kdo je nespokojen s poskytovanou službou a domnívá se, že má k této nespokojenosti oprávněný důvod.

- **Jakým způsobem můžete podat stížnost nebo připomínku?**
  • telefonicky – na telefonním čísle 476 701 444
  • písemně – na adrese zřizovatele: Most k naději, P. Jilemnického 1929, 434 01 Most
  • elektronicky – prostřednictvím e-mailu: vedouci.ldt@mostknadeji.cz
  Stížnost či připomínku můžete podat anonymně, nebo se pod ni podepsat.

Postup při vyřizování stížností

- **Telefonická stížnost**
  Zavoláte na telefonní číslo 476 701 444, kde s Vámi konzultant sepíše stížnost. Následně Vám bude přiděleno evidenční číslo stížnosti.
  Pro sdělení výsledku vyřízení stížnosti si zavoláte nejpozději do 30 dnů (případně i dříve, neboť stížnosti jsou vyřizovány v co nejkratším možném termínu). Při hovoru sdělíte evidenční číslo stížnosti a konzultant Vám přečte odpověď.

- **Písemná nebo e-mailová stížnost**
  Sepsanou stížnost zašlete na výše uvedenou adresu nebo e-mail. Odpověď Vám bude doručena nejpozději do 30 dnů stejnou formou, jakou byla stížnost podána (dopisem nebo e-mailem).

Co dělat, pokud nejste spokojeni s vyřízením stížnosti?

- **Můžete se odvolat k řediteli organizace MONA:**
  Lubomír Šlapka
  Most k naději
  P. Jilemnického 1929, 434 01 Most
  telefon: 476 104 877, mobil: 602 338 092
  e-mail: reditel@mostknadeji.cz
- **Dále se můžete obrátit na Výbor MONA:**
  Výbor MONA, P. Jilemnického 1929, 434 01 Most

- **Stížnost je možné podat také u následujících institucí:**
  Krajský úřad Ústeckého kraje
  Velká hradební 3118/48, 400 01 Ústí nad Labem
  telefon: 475 657 111

  Veřejný ochránce práv (ombudsman)
  JUDr. Stanislav Křeček
  Údolní 39, 602 00 Brno
  informační linka: 542 542 888
  e-mail: podatelna@ochrance.cz

  Český helsinský výbor
  Štefánikova 216/21, Praha 5
  e-mail: info@helcom.cz