

## **Informace o podávání stížností a podnětů**

Naším hlavním cílem je Vaše spokojenost s poskytovanými službami a dosažení co možná nejvyšší kvality poskytovaných služeb.

**Chcete nám říct, co bychom měli zlepšit? Něco se Vám nelíbí nebo nás naopak chcete pochválit? Dejte nám o tom vědět:**

- **řekněte nám to** prosím v době, kdy jste u nás ve službě nebo nám zavolejte na 777 518 200 (ředitelka)
- **anonymně do krabičky nadepsané SCHRÁNKA PODNĚTŮ A STÍŽNOSTÍ** (stačí vhodit stížnost/podnět napsanou na papíře, jen nám i napište, kam Vám máme odpovědět př. mail, telefon nebo nechat odpověď na nástěnce);
- **e-mailem ředitelce:** [krizova@sluzbastella.cz](mailto:krizova@sluzbastella.cz)

### **Nechci podat stížnost sama, může mě někdo zastoupit?**

Máte právo podat stížnost také prostřednictvím Vámi **zvoleného zástupce/kyně**. Ten je Vámi písemně zmocněn k Vašemu zastupování ve věci vyřizování stížnosti. Pravidlem je, že nezávislý zástupce nesmí být zaměstnanec Stella OS.

### **Můžu podat stížnost i jinde?**

Ano, můžete např. zde:

#### **Krajský úřad Jihočeského kraje**

U Zimního stadionu 1952/2

Pracoviště: B. Němcové 49/3, České Budějovice.

#### **Český helsinský výbor, z. s.**

Štefánikova 21, 150 00 Praha 5

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

Tel.: 773 115 951 (Právní oddělení a Poradenské centrum)

E-mail: [poradna@helcom.cz](mailto:poradna@helcom.cz)

#### **Ministerstvo práce a sociálních věcí**

MPSV ČR

Na Poříčním právu 1/376

128 01 Praha 2

### **Jak se dozvím odpověď?**

- Zašleme Vám ji písemně (poštou, e-mailem nebo si ji můžete vyzvednout u nás.
- Pokud nám kontakt na sebe nedáte, odpověď bude viset nejméně 14 dní na nástěnce.

Dáme Vám vědět písemně nejpozději do 28 dnů od podání žádosti. Pokud nebudete spokojeni s odpovědí, **zeptajte se nás na možnost odvolání.**