

Informace o podávání stížností a podnětů

Naším hlavním cílem je Vaše spokojenost a vysoká kvalita poskytovaných služeb. Pokud máte návrh na zlepšení, chcete nás pochválit, nebo Vám naopak něco nevyhovuje, budeme rádi, když nám to dáte vědět.

Jak můžete podat stížnost nebo podnět

- **osobně** – sdělte nám jej během Vaší návštěvy ve službě.
- **telefonicky** – Mgr. Simona Němcová, MBA – předsedkyně spolku, tel. 777 518 200; Bc. Veronika Trnková – sociální pracovnice tel. 775 702 652; případně využijte telefon na recepci služby tel. 773 477 122.
- **písemně** – vložte do schránky v recepci označené „SCHRÁNKA STÍŽNOSTÍ A PODNĚTŮ“; prosíme, uveďte i kontakt, kam Vám můžeme odpovědět (e-mail, telefon, vyvěšení na nástěnce).
- **e-mailem** – na adresy: předsedkyně spolku - spolu.spojit.sily@gmail.com, sociální pracovnice - trnkova@sluzbastella.cz nebo info@sluzbastella.cz.
- **poštou** – na adresu: Stella – odlehčovací služba, Stradonická 2311/6, České Budějovice 370 07.

Pravidla podávání stížností

- Stížnosti můžete podat pod svým jménem nebo anonymně.
- Anonymní stížnost je možná, pokud ale chcete obdržet odpověď, uveďte kontakt.
- Stížnost či podnět můžete předat kterémukoli pracovníkovi služby.

Kdo stížnosti vyřizuje

Stížnosti a podněty vyřizuje Mgr. Simona Němcová, MBA – předsedkyně spolku. Pokud se stížnost týká předsedkyně, můžete se obrátit na nezávislé instituce (viz níže).

Zastoupení při podávání stížnosti

Stížnost může podat také Vámi zvolený zástupce/kyně, kterého písemně zmocníte.

Zástupce však nesmí být zaměstnancem služby Stella OS.

Kam se můžete obrátit mimo naši službu

Instituce	Adresa / kontakty	Poznámka
Krajský úřad Jihočeského kraje	U Zimního stadionu 1952/2, České Budějovice Pracoviště: B. Němcové 49/3, České Budějovice	
Český helsinský výbor, z. s.	Štefánikova 21, 150 00 Praha 5 (budova ÚP MČ Praha 5, 1. patro) Tel.: 773 115 951 E-mail: poradna@helcom.cz	Právní oddělení a Poradenské centrum
Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR (MPSV)	Na Poříčním právu 1/376, 128 01 Praha 2	

Vyřízení stížnosti

- Odpověď Vám zašleme písemně (poštou nebo e-mailem), případně si ji můžete vyzvednout osobně.
- Pokud neuvedete kontakt, odpověď bude zveřejněna na nástěnce po dobu minimálně 14 dnů.



Vaši stížnost vyřídíme nejpozději do 28 dnů od podání.

Pokud s vyřízením nebudete spokojeni, nebo nebude stížnost ve stanovené lhůtě vyřízena, můžete se obrátit na výše uvedené nezávislé instituce.