



Co dělat, když NEJSTE SPOKOJEN/A se službou:

Krizová pomoc Říčany

1. Promyslete si, s čím nejste spokojen, co Vám vadí, co je Vám nepříjemné.
2. Řekněte to pracovníkovi služby. Pracovník je povinen Vaši nespokojenost řešit.
3. Pokud řešení nepovede k Vaší spokojenosti, podejte **stížnost**. V takovém případě se obraťte na **vedoucího služby**: jan.socha@modredvere.cz, +420 727 864 932
Pokud se Vaše stížnost bude týkat vedoucího služby, obraťte se na **ředitele Modrých dveří**: katerina.sivekova@modredvere.cz, modredvere@modredvere.cz, +420 725 830 830.
Telefonní čísla a e-mailové adresy jsou uvedeny na webové stránce www.modredvere.cz záložka „Kontakty“. Nebo Vám je na požádání sdělí kterýkoli pracovník služby.
4. Stížnost můžete podat písemně (dopisem, e-mailem, SMS, formulářem na webových stránkách www.modredvere.cz/cz/napiste-nam) nebo ústně (telefonicky nebo při osobním setkání). Ústní stížnost pracovník zaznamená a požádá Vás o kontrolu, zda ji zaznamenal správně.
5. Stížnost **za Vás může podat také osoba**, které důvěřujete (například Váš přítel, rodič, pracovník jiné organizace a podobně).
6. Pracovník Vaši stížnost **prošetří a nejpozději do 30 dnů ode dne jejího doručení do Modrých dveří** Vás bude písemně informovat o výsledku. Pokud bude řešení vyžadovat více času, do stejné doby Vám oznámí, do kdy nejpozději Vás o výsledku bude informovat.
7. Stížnost můžete podat také **anonymně** (nemusíte uvádět své jméno). Stížnost v tomto případě zašlete poštou na adresu: Terapeutické centrum Modré dveře, z. ú, Tyrše a Fügnera 105/7, 251 01 Říčany nebo ji vložte do dopisní schránky Modrých dveří, která je umístěna u vstupu do Modrých dveří. Výsledek prošetření této stížnosti bude zveřejněn na nástěnce v hale Modrých dveří do 30 dnů od vyzvednutí stížnosti ze schránky, a to po dobu 2 měsíců od zveřejnění. Schránka je vybírána denně.
8. Pokud **nebudete s vyřízením stížnosti spokojen/a**, můžete se dále obrátit na tato místa:

Statutární zástupce Modrých dveří	PhDr. Kateřina Noemi Siveková katerina.sivekova@modredvere.cz modredvere@modredvere.cz +420 725 830 830
Správní rada Modrých dveří	spravni.rada@modredvere.cz
Veřejný ochránce práv (ombudsman)	+420 542 542 888, podatelna@ochrance.cz

Aktuální kontakty na ně Vám také pomůže vyhledat kterýkoli pracovník služby.

9. Zaručujeme Vám, že podání stížnosti nebude mít za následek zhoršení kvality služby ani vztahu pracovníků služby vůči Vám.

Vaše stížnost bude využita ke zlepšení služby. Děkujeme Vám za ni!