



## Co dělat, když NEJSTE SPOKOJEN/A se službou:

### Krizová pomoc Kostelec nad Černými Lesy

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**: [eva.vancurova@modredvere.cz](mailto:eva.vancurova@modredvere.cz), +420 725 434 785.  
Pokud se Vaše stížnost bude týkat vedoucího služby, obraťte se na **výkonného ředitele Modrých dveří**: [irena.fodorova@modredvere.cz](mailto:irena.fodorova@modredvere.cz), [modredvere@modredvere.cz](mailto:modredvere@modredvere.cz), +420 724 307 106  
Telefonní čísla a e-mailové adresy jsou uvedeny na webové stránce [www.modredvere.cz](http://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](http://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., Nám. Smiřických 39, 281 63 Kostelec n. Č. lesy nebo ji vhodte do schránky Modrých dveří, která je umístěna v prostoru za vstupními dveřmi do Kosteleckého centra. Schránka je vybírána 1x týdně. Výsledek prošetření této stížnosti bude zveřejněn na nástěnce v čekárně na nástěnce Modrých dveří do 30 dnů od vyzvednutí anonymní stížnosti ze schránky, a to po dobu 2 měsíců od zveřejnění.
8. Pokud nebudete s vyřízením stížnosti spokojen/a, můžete se dále obrátit na tato místa:

Statutární zástupce Modrých dveří	Irena Fodorová <a href="mailto:irena.fodorova@modredvere.cz">irena.fodorova@modredvere.cz</a> <a href="mailto:modredvere@modredvere.cz">modredvere@modredvere.cz</a> +420 724 307 106
Správní rada Modrých dveří	<a href="mailto:katerina.sivekova@modredvere.cz">katerina.sivekova@modredvere.cz</a>
Veřejný ochránce práv (ombudsman)	+420 542 542 888, <a href="mailto:podatelna@ochrance.cz">podatelna@ochrance.cz</a>

9. Aktuální kontakty na ně Vám také pomůže vyhledat kterýkoli pracovník služby.
10. 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!**