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

**Krizová pomoc Praha**

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**: katerina.pazourek@modredvere.cz, +420 722 065 202

 Pokud se Vaše stížnost bude týkat vedoucího služby, obraťte se na **výkonného ředitele Modrých dveří**: jan.socha@modredvere.cz, vykonny.reditel@modredvere.cz, +420 727 864 932.

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.

1. 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.
2. Stížnost za Vás může podat také osoba, které důvěřujete (například Váš přítel, rodič, pracovník jiné organizace a podobně).
3. 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.
4. Stížnost můžete podat také anonymně (nemusíte uvádět své jméno). Stížnost v tomto případě zašlete poštou na adresu: Terapeutické centrum Modré dveře, z. ú., K Horkám 23/16, Praha 10, Hostivař, 102 00 nebo ji vhoďte do bílé schránky Modrých dveří, která je umístěna v interiéru čekárny u vstupu do Modrých dveří. Schránka je vybírána 1x týdně, vždy ve čtvrtek v 10h.
5. 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.
6. Pokud nebudete s vyřízením stížnosti spokojen/a, můžete se dále obrátit na tato místa:
7. Aktuální kontakty na ně Vám také pomůže vyhledat kterýkoli pracovník služby.

|  |  |
| --- | --- |
| Statutární zástupce Modrých dveří | PhDr. Kateřina NoemiSivekovákaterina.sivekova@modredvere.czmodredvere@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 |

1. 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!**