**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](mailto:katerina.sivekova@modredvere.cz), +420 727 864 932

Pokud se Vaše stížnost bude týkat vedoucího služby, obraťte se na **ředitele Modrých dveří:** [katerina.sivekova@modredvere.cz](mailto:katerina.sivekova@modredvere.cz), [modredvere@modredvere.cz](mailto:modredvere@modredvere.cz), +420 725 830 830.

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, Tyrše a Fügnera 105/7, 251 01 Říčany

nebo ji vhoďte 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.

1. 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](mailto:katerina.sivekova@modredvere.cz) [modredvere@modredvere.cz](mailto:modredvere@modredvere.cz)  +420 725 830 830 |
| Správní rada Modrých dveří | [spravni.rada@modredvere.cz](mailto:spravni.rada@modredvere.cz) |
| Veřejný ochránce práv (ombudsman) | +420 542 542 888, [podatelna@ochrance.cz](mailto:podatelna@ochrance.cz) |

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

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!**