

Co dělat, když se službou NEJSTE SPOKOJEN/A

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**.
Pokud se Vaše stížnost bude týkat vedoucího služby, obraťte se na **výkonného ředitele Modrých dveří**.
Jejich telefonní čísla a e-mailové adresy jsou uvedeny na webových stránkách www.modredvere.cz/cz/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 vhodíte 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	www.modredvere.cz/cz/kontakty
Správní rada Modrých dveří	www.modredvere.cz/cz/kontakty
Krajský úřad Středočeského kraje odbor sociálních věcí	257 280 111, e-mail: podatelna@kr-s.cz
Ministerstvo práce a sociálních věcí	950 192 275, e-mail: posta@mpsv.cz
Veřejný ochránce práv (ombudsman)	www.ochrance.cz/kontakty/

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!