



## 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](mailto: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](mailto:jan.socha@modredvere.cz), [vykonny.reditel@modredvere.cz](mailto: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.
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., K Horkám 23/16, Praha 10, Hostivař, 102 00](mailto:Terapeutické centrum Modré dveře, z. ú., K Horkám 23/16, Praha 10, Hostivař, 102 00) nebo ji vhodte 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.
8. 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.
9. Pokud nebudete s vyřízením stížnosti spokojen/a, můžete se dále obrátit na tato místa:
10. Aktuální kontakty na ně Vám také pomůže vyhledat kterýkoli pracovník služby.

Statutární zástupce Modrých dveří	PhDr. Kateřina Noemi Siveková <a href="mailto:katerina.sivekova@modredvere.cz">katerina.sivekova@modredvere.cz</a> <a href="mailto:modredvere@modredvere.cz">modredvere@modredvere.cz</a> +420 725 830 830
Správní rada Modrých dveří	<a href="mailto:spravni.rada@modredvere.cz">spravni.rada@modredvere.cz</a>
Veřejný ochránce práv (ombudsman)	+420 542 542 888, <a href="mailto:podatelna@ochrance.cz">podatelna@ochrance.cz</a>

11. 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!**