



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: 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, modredvere@modredvere.cz, +420 724 307 106. Telefonní čísla a e-mailové adresy jsou uvedeny na webové stránce www.modredvere.cz záložka „Kontakty“.
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, 25101 Říčany nebo ji vhodíte do poštovní schránky Modrých dveří, která je umístěna u branky centra. Schránka je vybírána 1x týdně.
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:

Statutární zástupce Modrých dveří	Irena Fodorová irena.fodorova@modredvere.cz modredvere@modredvere.cz +420 724 307 106
Správní rada Modrých dveří	katerina.sivekova@modredvere.cz
Veřejný ochránce práv (ombudsman)	+420 542 542 888, podatelna@chrance.cz

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