

Jak můžeme zlepšit naše služby?

Kdo si může stěžovat?

Prakticky kdokoli:

- zájemce o službu,
- klient,
- zástupce, kterého si zájemce/klient určí,
- kdokoli z okolí naší služby.

Na co si můžete stěžovat?

- na kvalitu služby/služeb Green Doors,
- na chování zaměstnanců,
- na jednání se zájemcem/klientem/klienty,
- na prostředí, ve kterém je služba, Green Doors poskytována,
- na pravidla fungování služby.

Jak si můžete stěžovat?

- osobně,
- telefonicky,
- písemně poštou,
- do schránky v kterékoli službě,
- emailem.

Stížnost můžete podat i anonymně.

Komu si můžete stěžovat?

- pracovním asistentům,
- pracovním terapeutům,
- patronům,
- pracovním konzultantům,
- vedoucím služby,
- pracovníkům v kanceláři organizace (Křížíkova 76/61, Praha 8).

Kontakty na všechny výše uvedené osoby najdete **ZDE**.

Stížnost můžete zaslat také na e-mail:

napistenam@greendoors.cz

Záleží nám na tom, aby služby Green Doors byly kvalitní a vedly ke spokojenosti našich klientů. Proto jsou stížnosti a náměty na zlepšení našich služeb pro nás důležité.

Pokud se vám něco nelíbí, neváhejte a dejte nám vědět. Buď jen nápad na zlepšení, nebo si rovnou stěžujte. Stížnosti bereme vážně a na základě vašich stížností můžeme zlepšit své služby.

Co se s vaší stížností stane?

- Stížnost bude řádně zaevidovaná, ústně podaná stížnost bude písemně zaznamenána.
- Bude předána vedoucímu služby nebo v případě stížnosti na vedoucího ředitele organizace.
- Vedoucí/ředitelka má 30 kalendářních dnů na prošetření stížnosti, v té době vás může kontaktovat s dotazem pro upřesnění stížnosti, pokud jsou ve stížnosti uvedeny kontaktní údaje.
- Po řádném prošetření stížnosti je vyhotovena odpověď na stížnost.
- Odpověď je vždy vyhotovena písemně. Pokud stěžovatel uvedl adresu či email, je mu doručena písemně, vedoucí/ředitelka vždy nabídne osobní schůzku pro seznámení s výsledkem šetření.
- Pokud je stížnost podána anonymně, je odpověď vyvěšena na nástěnce služby, kde byla stížnost podána, v případě podání anonymní stížnosti v kanceláři organizace (Křížíkova 76/61, Praha 8) je stížnost vyvěšena v průchodu hlavní budovy.

Co když jste s vyřízením stížnosti nespokojení?

Pokud jste s vyřízením stížnosti nespokojeni, můžete se dále obrátit na:

- Správní radu Green Doors,
- Magistrát hl. m. Prahy,
- Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR,
- Veřejného ochránce práv.

Kontakty budou uvedeny v odpovědi na stížnost.