# ŘÁD ŘEŠENÍ STÍŽNOSTÍ ANEB DEVATERO RAD, JAK NA TO

1. **Mluvte a pište o všem, co byste u nás zlepšili, co Vás trápí, co Vám působí potíže, za co byste nás pochválili. Pomůžete nám tím zlepšit naši práci.**

2. **Můžete požádat o pomoc s vyřízením Vaší stížnosti kteréhokoliv pracovníka. Jsme tu pro Vás.**

3. **Pracovník Vaši připomínku zapíše a předá odpovědnému pracovníkovi.**

4. **S řešením Vaší stížnosti nebo připomínky budete seznámeni nejpozději do třiceti pracovních dnů.**

5. **Máte právo se vyřizování účastnit.**

6. **Svou stížnost / připomínku nemusíte podepisovat, pokud nechcete. O výsledku řízení se dozvíte z nástěnky u Schránky přání a stížností nebo v programu aktivit.**

7. **Své písemné stížnosti a připomínky můžete vkládat do Schránky přání a stížností v 3. patře na chodbě vedle poradny budovy organizace TyfloCentrum Brno, o. p. s., Chaloupkova 3131/7, Brno. Můžete nám je také zavolat, napsat emailem či sdělit osobně kterémukoliv pracovníkovi TyfloCentra Brno.**

8. **Co by mohla stížnost obsahovat? Co se Vám konkrétně nelíbí, co navrhujete pro zlepšení, jakým způsobem chcete být informování o řízení. Pokud se chcete zúčastnit projednávání, uveďte na sebe kontakt.**

9. **Plné znění Řádu řešení stížností a podnětů je k dispozici u každého pracovníka, na nástěnce a na webových stránkách společnosti.**