

JAK PODAT STÍŽNOST

- Každý klient i jeho zástupce může podat:
 - podnět = nový nápad, návrh na zlepšení,
 - připomínku = upozornění na drobnější nedostatky, které by bylo dobré odstranit,
 - stížnost = upozornění na zásadní nedostatky, které je nutné odstranit či napravit.
- Sdělit ji může veřejně i anonymně. Ústně i písemně.
- Může se týkat služeb, pracovníků i fungování TC.
- Stížnost bude vždy předána řediteli, který ji bude řešit dále:
 - celou věc prošetří,
 - zajistí nápravná opatření
 - informuje podavatel stížnosti (v případě anonymní stížnosti bude informace o vyřízení vyvěšena na nástěnce pobočky a na webových stránkách TC či FB TC).
- Stížnost musí být vyřízena do 30 dnů od jejího podání (není-li to možné, pak je do 30 dnů tato skutečnost podavateli sdělena).
- Není-li podavatel stížnosti s jejím vyřízením spokojen, může se obrátit na některou další organizaci – např. Správní rada TC, Zakladatel TC – SONS, Krajský úřad – Liberecký kraj, Český helsinský výbor.
- Při vyřizování stížností jsou dodržována tato pravidla:
 - diskrétnost,
 - nestrannost,
 - poskytnutí podpory zúčastněným stranám,
 - ohleduplnost vůči všem zúčastněným stranám,
 - důslednost.