**Pro zvýšení kvality poskytování naší služby je pro nás důležité znát váš názor.**

**Ten můžete vyjádřit podáním:**

**PODNĚTU/PŘIPOMÍNKY**

Máte nápad na vylepšení provozu, činnosti, vybavení služby, upozornění na drobný nedostatek?

**STÍŽNOSTI**

Jste nespokojeni např. s kvalitou služby nebo přístupem jednotlivých pracovníků?

- Vaši stížnost bude řešit vedoucí pracovník, o výsledku řešení budete písemně informováni do 30 dní, od převzetí stížnosti, v případě, že na sebe zanecháte i kontaktní údaje. V opačném případě bude výsledek řešení vyvěšen na dveřích kanceláře.

**Jak postupovat?**

**Podnět, připomínku či stížnosti** **můžete sdělit pracovníkům**: ústně, písemně, emailem, sms zprávou, přes facebook, whatsapp nebo vhozením vzkazu do schránky důvěry ve 3. a 4. poschodí vedle kanceláří ZOOMu či do poštovní schránky ve vchodě domu.

Váš podnět připomínku či stížnost za vás může podat i druhá osoba.

Schránku vybíráme 1x týdně.

**Další možnosti podání podnětů, připomínek a stížností:**

* ředitel Charity FM: Mgr. Martin Hořínek, Příborská 602, F-M, tel. 605 232 813, email: info@charitafm.cz
* zřizovatel Charity FM: biskup Martin David, Kostelní náměstí 3172/1, Ostrava, tel.: +420 596 116 522, email: kurie@doo.cz

V případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti nebo pokud stížnost nebyla vyřízena ve lhůtě 30 dnů od podání, je možné stížnost prověřit u Ministerstva práce a sociálních věcí: MPSV ČR, Na Poříčním právu 1/376, 128 00 Praha 2, email: posta@mpsv.cz