

Jak můžete vyjádřit připomínku, podnět nebo stížnost:

Připomínka/ podnět – jedná se o připomínku ke kvalitě poskytovaných služeb, návrh na změnu nebo zlepšení či doplnění služeb

Stížnost – je projev nespokojenosti s kvalitou nebo způsobem poskytování sociální služby

Pokud máte zájem vyjádřit připomínku, podnět nebo stížnost k čemukoliv, co se týká služeb rané péče, můžete tak učinit:

- ústně – u kteréhokoliv zaměstnance
- písemně – poštou, vhozením do schránek – lze využít jako anonymní podání (označená poštovní schránka ve vstupních prostorách budovy sídla organizace nebo označená schránka ve vstupních prostorách organizace – schránky jsou vybírány min. 1x týdně) nebo předáním kterémukoliv zaměstnanci
- telefonicky – tel. čísla organizace: 377 420 035, 724 400 812
- elektronicky – mail organizace plzen@ranapece.eu
- prostřednictvím zástupce pro podání a vyřízení stížnosti, zástupcem může být kdokoliv, koho si zvolíte

Připomínky a stížnosti přijímá:

- kterýkoliv zaměstnanec
- ředitelka Mgr. Miroslava Bartošová, tel. 377 420 035, 724 400 811
miroslava.bartosova@ranapece.eu
- předsedkyně správní rady Mgr. Petra Mžourková, petra.mzourkova@eda.cz,
tel. 724 400 821

Veškeré připomínky a stížnosti jsou písemně zaznamenány. Připomínky jsou řešeny zpravidla individuálně. Stížnosti vyřizuje ředitelka organizace, popřípadě předsedkyně správní rady.

Lhůta pro vyřízení stížnosti je 30 dní od jejího podání, o výsledcích budou informovány všechny zúčastněné strany.

V případě, že nebudete spokojeni s vyřízením stížnosti, můžete se obrátit na nezávislé orgány:

- Úřad příslušného kraje:
Plzeňský kraj, odbor sociálních věcí, Škroupova 18, Plzeň, tel. 377 195 164.
Karlovarský kraj, odbor sociálních věcí, Závodní 88, Karlovy Vary, tel. 353 502 240.
- Veřejný ochránce práv, Brno, Údolní 39, PSČ 602 00, tel. 542 542 888,
www.ochrance.cz
- Asociace pracovníků v rané péči, z.s., Vlachova 1502/20, 150 00 Praha 5, email:
posta.aprp@gmail.com

Se všemi údaji bude nakládáno podle zákona o ochraně osobních údajů a bude zaručena diskrétnost.

Kontakt na organizaci:

Raná péče Kuk, z.ú.
Tomanova 5, 301 00 Plzeň

tel: 377 420 035, 724 400 815

e-mail: plzen@ranapece.eu