***Stížnost na kvalitu služby***

*Při podpisu smlouvy je zájemce informován o možnosti podat stížnost na kvalitu a úroveň poskytovaných služeb.*

***Kdo si může stěžovat***

Stížnost může podat klient sám nebo prostřednictvím zvolené osoby.

***Způsoby podávání stížností***

Stížnost lze podat ústně nebo písemně, kterémukoli pracovníkovi pečovatelské služby. Stížnost může být i anonymní. Písemnou stížnost je možné zaslat na adresu: Sociální služby města Hořice, Riegrova 2111, 58 01 Hořice, nebo vhodit do poštovní schránky, která je umístěna u vchodových dveří sídla Poskytovatele.

***Co je to stížnost***

Stížnosti jsou obranou klienta proti neoprávněnému zásahu do jeho práv a zájmů a pro Poskytovatele jsou důležitým zdrojem informací sloužící ke zkvalitnění poskytovaných služeb.

***Vyřizování stížností***

Stížnosti jsou vyřizována do 30 dnů od jejich podání. V případě, že stěžovatel není spokojen s vyřízením stížností, má možnost se obrátit na zřizovatele pečovatelské služby (Město Hořice), nebo na Veřejného ochránce lidských práv v Brně.