

Stížnost je možno podávat i anonymně do Schránky důvěry umístěné u vchodu do sídla Pečovatelské služby.

Stížnosti jsou zapsány do knihy stížností. Po prošetření a vyřízení stížnosti je stěžovatel nejpozději do 30-ti dnů obeznámen s výsledkem.

V případě oprávněné stížnosti pro stranu služby bude řešena nastavením změn v procesu poskytování služby, pro zaměstnance postihem, připomenutím pravidel. Klientovi bude v tomto případě vyslovena omluva a zjednána náprava.

Anonymní stížnosti jsou rovněž zapsány do knihy stížností, prošetřeny a výsledek je zveřejněný na nástěnkách v Pečovatelské službě, webových stránkách poskytovatele po dobu 1 měsíce.

Za vyřízení stížnosti zodpovídá vedoucí Pečovatelské služby.

Pokud uživatel neshledá vyjádření bezprostředně nadřízeného orgánu za dostačující, je možné podat odvolání těmto orgánům:

Krajský úřad Královéhradeckého kraje

Ing.Mgr. Vitvar Jiří
Odbor sociálních věcí a zdravotnictví
Pivovarské náměstí 1245
500 03 Hradec Králové

Kancelář veřejného ochránce práv

542 542 111
Údolní 39
602 00 Brno