

Pravidlá pre podávanie a vybavovanie sťažností

Za **sťažnosť** považujeme vyjadrenú nespokojnosť prijímateľa alebo inej osoby so sociálnou službou a jej kvalitou alebo spôsobom poskytovania sociálnej služby. Klient žiada prešetrenie alebo nápravu skutočnosti, ku ktorej má výhrady, alebo ktorá ho poškodila.

Sťažnosť je chápaná ako dôležitý zdroj informácií o kvalite poskytovanej služby.



Za **podnet** či **pripomienku** považujeme akýkoľvek návrh, odporúčanie alebo upozornenie klienta alebo inej osoby na postup alebo zmenu vedúcu ku skvalitneniu sociálnej služby. Podaný podnet klienta nijakým spôsobom nepoškodil. Podnet môže byť podaný tiež prostredníctvom dotazníkov spokojnosti.

Sťažovateľ je osoba, ktorá sťažnosť podala a žiada nápravu alebo prešetrenie veci.

Sťažnosť na kvalitu alebo spôsob poskytovania sociálnej služby môžu podať:

- klienti,
- rodinní príslušníci, blízki,
- opatrovníci,
- zástupca klienta, ktorého si sám zvolí a ku ktorému má dôveru,
- zamestnanci.

Sťažnosť môže prijať ktorýkoľvek pracovník CSS Ladoveň (riaditeľ, vedúci úseku, sociálny pracovník, opatrovateľ/ka, atď.).

Sťažnosť je možné podať rôznou formou, a to:

• ústne



• písomne



• elektronicky



• telefonicky



• anonymne



Sťažnosť je možné napísať na formulár pre podanie sťažností, podnetov a pripomienok, ktorý je k dispozícii u vedúcich úsekov, v kancelárii sociálneho úseku a na vrátnici CSS Ľadoveň.



Sťažnosť je možné podať aj prostredníctvom **emailovej komunikácie**, na mail: ddmt@vuczilina.sk



Sťažnosti, podnety a pripomienky je možné vložiť do **schránky pro podávanie sťažností, podnetov a pripomienok**, ktorá je umiestnená na prízemí bloku B oproti prvému schodisku. Schránka je vyberaná spravidla denne, minimálne však 1x týždenne vyberané poverenou osobou, ktorá prípadnú sťažnosť odovzdá vedúcemu sociálneho úseku. Ten ju zaeviduje do Evidencie sťažností. Následne vedúci sociálneho úseku odovzdá sťažnosť riaditeľke CSS Ľadoveň, ktorý rozhodne, kto sa sťažnosťou bude zaoberať.

Prijímatelia, ktorí nie sú schopní z dôvodu nepriaznivého zdravotného stavu alebo obmedzených komunikačných schopností vyjadriť nespokojnosť s priebehom či kvalitou poskytovanej služby môžu podať sťažnosť prostredníctvom ktoréhokoľvek zamestnanca, alebo inej osoby.



Lehoty pre vybavenie sťažnosti :

- Do 5 dní odo dňa doručenia sťažnosti musí vedúci sociálneho úseku sťažovateľovi potvrdiť prijatie sťažnosti.
- Ak nie je možné sťažnosť vybaviť ihneď, je lehota pre vybavenie sťažnosti 30 dní. Pri sťažnostiach zložitejšieho charakteru môže riaditeľka dobu vybavenia úmerne predĺžiť. Dôvody musia byť sťažovateľovi dané na vedomie.

Sťažovateľ obdrží na svoju sťažnosť vždy písomnú odpoveď, nech bola podaná akoukoľvek formou.

Pokiaľ sťažovateľ neuviedol svoju adresu, je výsledok šetrenia vyvesený po dobu 14 dní na nástenke vo vestibule Centra.



Kontakty na orgány, kde je možné podať sťažnosť v prípade, že sťažovateľ nie je spokojný s vybavením sťažnosti:

- **Zriadovateľ**

Úrad ŽSK, Komenského 48, 011 09 Žilina

e-mail: iveta.durisova@zilinskazupa.sk

tel.: 041/503 2 145



- **Ministerstvo práce, sociálnych vecí a rodiny SR**

Špitálska 4, 816 43 Bratislava

e-mail: www.employment.gov.sk

tel.: 02/2046 0000

- **Verejný ochranca práv**

Grosslingova 35, 811 09 Staré Mesto

e-mail: podnet@vop.gov.sk

tel.: 02/32 363 702

- **Helsinský výbor na Slovensku**

Baštová 5, 811 03 Bratislava

e-mail: info@helcom.sk

PODANIE SŤAŽNOSTI

Meno, priezvisko sťažovateľa:	
Adresa trvalého (príp. prechodného) pobytu sťažovateľa, tel. kontakt:	
Meno, priezvisko a funkcia osoby, proti ktorej sťažnosť smeruje a úsek, ktorého je zamestnancom:	
Sťažnosť obsahuje tieto námietky: Uved'te stručne, zrozumiteľne, ale úplne, na aké nedostatky sťažovateľ poukazuje	
Sťažovateľ sa podaním sťažnosti domáha: (stručne uviesť, čoho sa sťažovateľ domáha)	
Zoznam príloh k podanej sťažnosti:	1. 2. 3.
Dátum vyhotovenia:	Podpis sťažovateľa: