

Pravidlá pre podávanie a vybavovanie sťažností

Cieľom ZpS Harmónia je poskytovať kvalitnú sociálnu službu. Preto uvítame spätnú väzbu na našu prácu. Rešpektujeme právo prijímateľa sociálnej služby na vyjadrenie spokojnosti alebo nespokojnosti s kvalitou poskytovanej a zabezpečovanej sociálnej služby. **Klienti, ich príbuzní a iné osoby nám môžu vyjadriť svoje pripomienky, podnety a návrhy k poskytovanej službe ústne zamestnancovi v zmene, písomne do schránky podnetov umiestnenej pri ambulancii, prostredníctvom Výboru obyvateľov a dotazníkov spokojnosti.**

Za podnet či pripomienku považujeme akýkoľvek návrh, odporúčanie alebo upozornenie klienta alebo inej osoby na postup alebo zmenu vedúcu ku skvalitneniu sociálnej služby.

Za sťažnosť považujeme vyjadrenú nespokojnosť prijímateľa alebo inej osoby s kvalitou alebo spôsobom poskytovania sociálnej služby. Sťažnosť musí byť čitateľná a zrozumiteľná. Musí z nej byť jednoznačné proti komu smeruje, na aké nedostatky poukazuje a čoho sa sťažovateľ domáha.

Sťažnosť je chápaná ako dôležitý zdroj informácií o kvalite poskytovanej služby. Sťažovateľ je osoba, ktorá sťažnosť podala a žiada nápravu alebo prešetrenie veci. Sťažnosť na poskytovanú sociálnu službu môže podať klient, jeho zákonný zástupca, opatrovník, dôverník, rodinní príslušníci, blízki a zamestnanci.

Sťažnosť môže prijať ktorýkoľvek pracovník ZpS Harmónia a je možné ju podať:

- ústne
- písomne
- elektronicky na mail. adresu: socialne@rajecke-teplice.sk
- telefonicky na t.č.: 0911 758 665.

O ústne podanej sťažnosti, ktorú nemožno vybaviť ihneď pri jej podaní, sa vyhotoví **Záznam o podaní ústnej sťažnosti**. Sťažovateľovi sa záznam predloží na prečítanie a podpis a ak požiada, vydá sa mu rovnopis záznamu. Sťažnosť je možné napísať na *formulár pre podanie sťažností*, ktorý je k dispozícii na ambulancii a u vedúcej zariadenia. Sťažnosti, podnety a pripomienky je možné vložiť do schránky pro podávanie sťažností, podnetov, ktorá je umiestnená pri ambulancii.

Vedúca zariadenia sťažnosť zaeviduje **do Evidencie sťažností**. Z prešetrenej sťažnosti sa vyhotoví **Zápisnica o prešetrení sťažnosti**.

Lehoty pre vybavenie sťažnosti :

- Do 5 dní odo dňa doručenia sťažnosti musí vedúca zariadenia sťažovateľovi potvrdiť prijatie sťažnosti.
- Ak nie je možné sťažnosť vybaviť ihneď, je lehota pre vybavenie sťažnosti 60 dní. Pri sťažnostiach zložitejšieho charakteru sa môže doba vybavenia úmerne predĺžiť. Dôvody musia byť sťažovateľovi dané na vedomie.
- **Sťažovateľ obdrží na svoju sťažnosť vždy písomnú odpoveď. Pokiaľ sťažovateľ neuviedol svoju adresu, je výsledok šetrenia vyvesený po dobu 14 dní na nástenke pri ambulancii.**
- Prijatú sťažnosť, na ktorej vybavenie nie je ZpS Harmónia príslušné, postúpi najneskôr do 10 pracovných dní od doručenia orgánu verejnej správy príslušnému na jej vybavenie a zároveň o tom upovedomí sťažovateľa.

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

Zriadovateľ: Mesto Ražské Teplice

Nám. SNP 291/1, 013 13 Ražské Teplice

e-mail: primator@razecke-teplice.sk tel.: 041 509 90 60

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