**PODNETY A SŤAŽNOSTI**

Pokiaľ máte námet na vylepšenie našich služieb, neboli ste s niečím spokojní alebo nám naopak chcete oznámiť s čím ste spokojní boli, neváhajte sa na nás obrátiť. Váš názor je pre nás dôležitý a prínosný.

**Sťažnosti**

Sťažnosti chápeme ako príležitosť ku skvalitneniu našich služieb. Nemusíte sa obávať žiadneho postihu, keď sťažnosť podáte.

**Kto môže sťažnosť podať?**

Sťažnosť môže podať akákoľvek osoba (fyzická alebo právnická ) alebo prijímateľ sociálnej služby. Môže sa jednať aj o rodinného príslušníka, dotýkajúcej sa osoby a pod.

**Ako sťažnosť podať?**

So sťažnosťou sa prosím obráťte na vedúceho pracovníka príslušného úseku sociálneho, zdravotného, alebo stravovacieho - prevádzkového. V odôvodnených prípadoch sa tiež môžete obrátiť priamo na riaditeľa zariadenia, manažéra kvality, alebo iného kompetentného pracovníka zariadenia sociálnych služieb.

**Sťažnosť sa podáva:**

* Písomne
* Ústne do záznamu
* Elektronickou poštou.

Vaše priania, pripomienky, podnety a sťažnosti môžete podať i anonymne (bez uvedenia mena) aj do knihy **Prianí a sťažností** alebo do **Schránky** **prianí, sťažností, podnetov, návrhov a pripomienok,** ktorá sa nachádza vo vestibule zariadenia.

**Sťažnosť musí obsahovať**

1. meno, priezvisko, adresu trvalého pobytu alebo prechodného pobytu sťažovateľa, ak je sťažovateľ fyzická osoba,
2. ak je sťažovateľom právnická osoby, názov a sídlo, meno a priezvisko osoby oprávnenej za ňu konať,
3. musí z nej byť jednoznačné proti komu smeruje, na aké nedostatky poukazuje, čoho sa sťažovateľ domáha (ďalej len „predmet sťažnosti“),
4. musí byť sťažovateľom podpísaná,
5. musí byť čitateľná a zrozumiteľná.

**O všetkých sťažnostiach je informovaný riaditeľ zariadenia.** Sťažnosť je vybavená do 60 dní odo dňa doručenia sťažnosti. V náročných prípadoch sa môže lehota na vybavenie predĺžiť pred jej uplynutím o ďalších 30 pracovných dní.