




Zásady o spôsobe vybavovania podnetov a pripomienok prijímateľov

Verzia	01	Platná od	01.03.2024
Revízia	00	Platná od	
Počet výtlačkov	01	Registratúrna značka	
Výtlačok číslo	01		

	Vypracoval	Posúdil	Schválil
Meno	Mgr. Ružena Lukáčová	PhDr. Kristína Cibriková	JUDr. Vojtech Hintoš
Funkcia	Sociálny pracovník	Vedúca ÚSP a ÚSR	Riaditeľ
Dátum	21.02.2024	21.02.2024	21.02.2024
Podpis			

	Zásady o spôsobe vybavovania podnetov a pripomienok prijímateľov	Ev. č.: MP03.D01 Výtlačok číslo: 1
	Interná smernica	Strana 2/5

Článok 1 - Predmet smernice

1.1 Predmetom tejto internej smernice je postup pri vybavovaní podnetov a pripomienok prijímateľov.

Článok 2 – Všeobecné pravidlá

2.1 Každý prijímateľ má možnosť podať podnet alebo pripomienku ústnou alebo písomnou formou sám alebo prostredníctvom svojho zástupcu.

2.2 Zodpovedným zamestnancom za vybavovanie podnetov a pripomienok je sociálny pracovník, ktorý má danú agendu pridelenú.

Článok 3 – Spôsoby podania podnetov a pripomienok

3.1 Každý prijímateľ môže podať podnet alebo pripomienku nasledovným spôsobom:

- písomnou formou do schránky na to určenej (pri vrátnici vo vstupnej hale),
- písomnou formou prostredníctvom pošty, podateľne, dôverníka, sociálneho pracovníka, vedúcich úsekov alebo do rúk riaditeľa,
- ústne alebo písomne kľúčovému pracovníkovi alebo inému zamestnancovi podľa svojho výberu, ktorý daný podnet alebo pripomienku zapíše do informačného systému Cygnus a následne o zápise informuje zodpovedného zamestnanca.

Článok 4 – Vybavovanie podnetov a pripomienok

4.1 O šetrení podnetov a pripomienok rozhoduje vedúca úseku sociálnej práce a úseku sociálnej rehabilitácie (ďalej len „vedúca ÚSP a ÚSR“) na základe posúdenia závažnosti oznámenia.

4.2 Obsah schránky podnetov a pripomienok kontroluje zodpovedný zamestnanec jedenkrát za týždeň. Zistené skutočnosti zapíše v zošite Pripomienky – schránka, ktorý obsahuje:

- dátum a poradové číslo,
- pripomienky a podnety,
- riešenie,
- podpis zamestnanca.



- 4.3 Kópiu podnetu alebo pripomienky zodpovedný zamestnanec odovzdá emailovou formou, poprípade na internom doklade vedúcemu príslušného úseku, ktorého sa daný podnet alebo pripomienka týka a vedúcej ÚSP a ÚSR.
- 4.4 Originál podnetu alebo pripomienky ostáva uchovaný u zodpovedného zamestnanca.
- 4.5 Podnet alebo pripomienka, ktorá nie je zaevidovaná u zodpovedného zamestnanca sa nepovažuje za prijatú a nebude sa riešiť.
- 4.6 Ak sa zistí, že podnet alebo pripomienka je opodstatnená, je potrebné urobiť nápravu. Náprava sa robí okamžite s tým, že sa o riešení informuje riaditeľ.
- 4.7 Vedúci úseku, ktorého sa podnet alebo pripomienka týka, zašle písomné stanovisko k danému podnetu alebo pripomienke do 10 pracovných dní zodpovednému zamestnancovi. Následne zodpovedný zamestnanec spracuje odpoveď do 10 pracovných dní a písomne vyrozumie prijímateľa, ktorý podnet alebo pripomienku podal.
- 4.8 V prípade, že je podnet alebo pripomienka anonymná, o riešení sa informujú prijímatelia na komunitnom stretnutí a Výbore obyvateľov.

Článok 5 – Záverečné ustanovenia

- 5.1 Kontrola realizovania podnetov a pripomienok sa bude realizovať raz polročne vedúcou ÚSP a ÚSR, ktorá skontroluje dokumentáciu zápisov, či sú dodržiavané termíny vybavovania a informuje riaditeľa zariadenia.
- 5.2 Podnet alebo pripomienka, ktoré spĺňajú náležitosti sťažnosti podľa Zákona o sťažnostiach č. 9/2010 v znení neskorších predpisov bude podstúpená na vybavenie zodpovednému zamestnancovi.

Touto smernicou sa ruší smernica Zásady o spôsobe vybavovania sťažností prijímateľa platnej od 01.07.2012.