

**Postup pri podávaní sťažností
v Centre sociálnych služieb Rohov**





Som smutný.
Som smutná.
Niečo ma trápi.
Chcem to riešiť !
Potrebujem pomoc!



Čo môžem urobiť?



Môžem sa sťažovať !

Ako sa môžem sťažovať?

Počúvam
Ťa

Ústne

Mám problém



Komu? Ktorémukoľvek zamestnancovi.

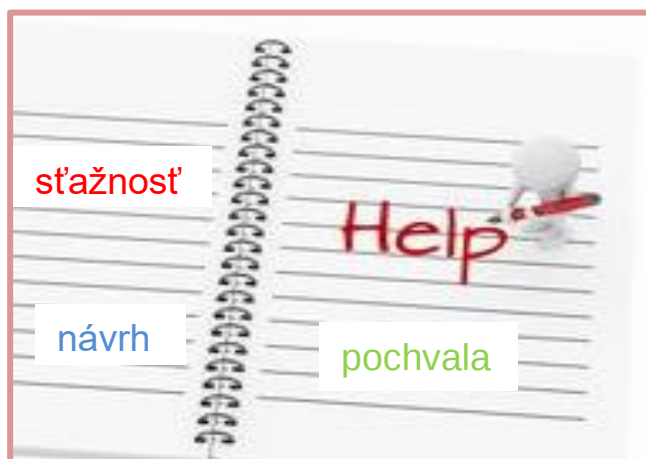


Elektronicky

dss.rohov@zupa-tt.sk

Kto mi pomôže? Ktorýkoľvek zamestnanec, príbuzní, kamaráti.

Písomne, na akýkoľvek papier



Mám problém s písaním?

Požiadam o pomoc.

Koho požiadam o pomoc?

Kohokoľvek, stačí ak vie písať.

Musím sa podpísať?

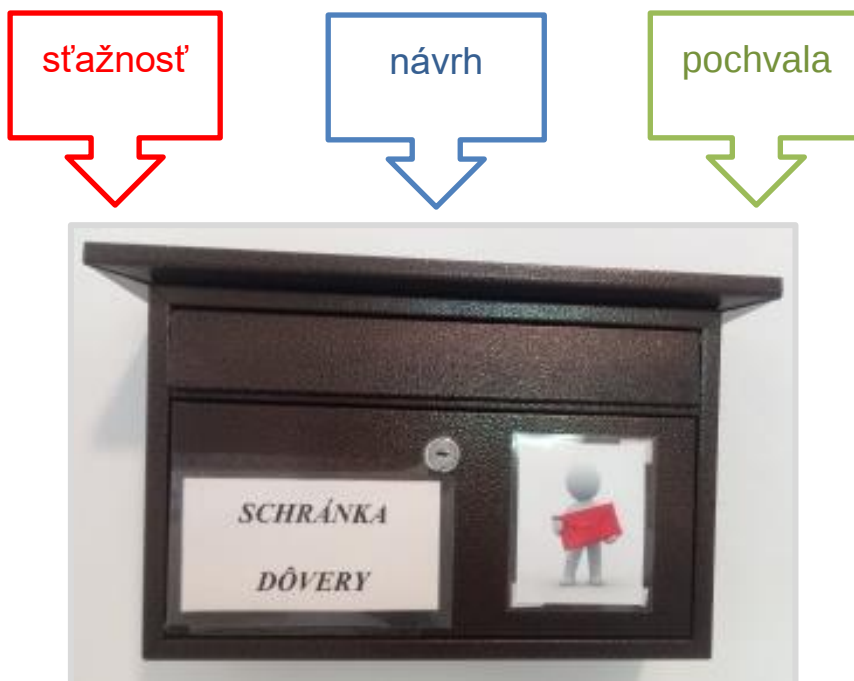
Nemusím.

Sťažnosť môže byť anonymná.

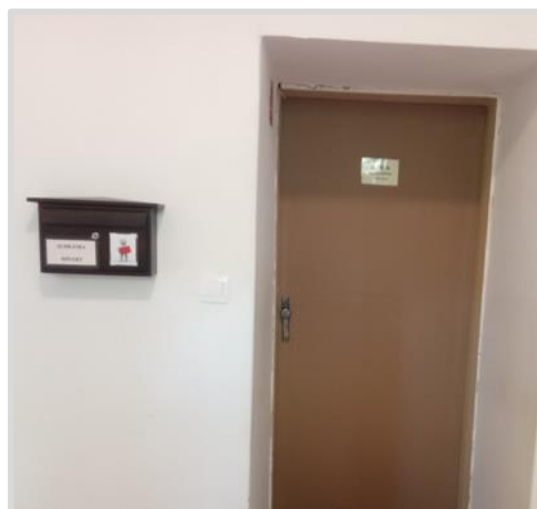


Napísanú sťažnosť vložím do schránky dôvery.

Kde nájdem schránku dôvery ?



Schránka dôvery je umiestnená v budove kaštieľa, na stene vedľa ošetrovne.



Kto je zodpovedný za riešenie sťažností ?



Za riešenie sťažností zodpovedá manažérka kvality, ktorá ma bude informovať o postupe pri riešení mojej sťažnosti.



Každú sťažnosť, aj anonymnú písomne zaznamená.



Ak je to potrebné, požiada o pomoc pri riešení mojej sťažnosti zamestnancov, príbuzných, ostatných prijímateľov sociálnej služby.



Ak je to možné, moja sťažnosť bude vyriešená do 30 dní.

S riešením sťažnosti som spokojná!



Čo mám robiť, ak som s riešením sťažnosti nespokojný – nespokojná ?

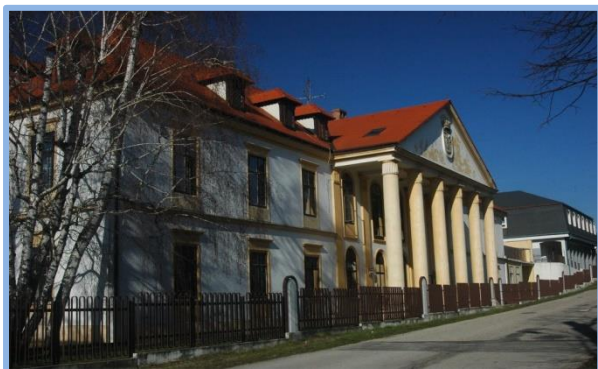


Požiadať o pomoc riaditeľku



Napísať do schránky dôvery

Na koho sa môžem ešte obrátiť so svojou sťažnosťou?



Centrum sociálnych služieb Rohov

906 04 Rohov č. 27

Telefónne číslo: 034 6908 922



Trnavský samosprávny kraj

Odbor sociálnych vecí

Starohájska 10

917 01 Trnava

Telefónne číslo: 033 5559 440



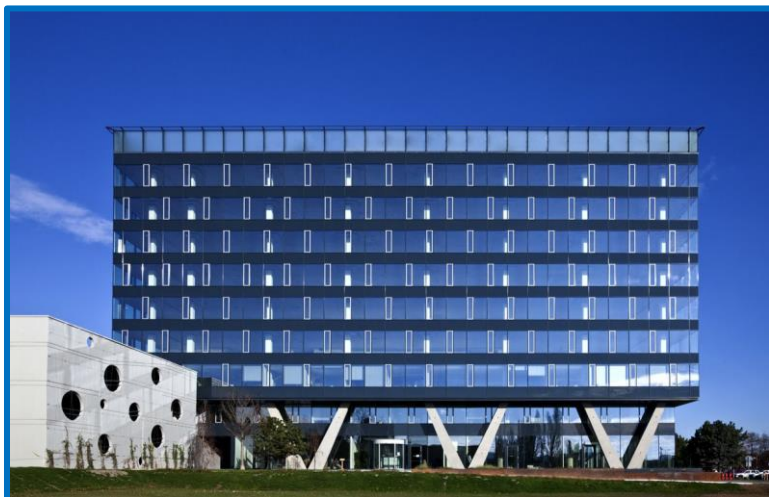
Korešpondenčná adresa

Kancelária verejného ochrancu práv

P. O. Box 1

820 04 Bratislava 24

Telefónne číslo: 02 323 637 01



Úrad komisára pre osoby so zdravotným postihnutím

Račianska 153

831 54 Bratislava 35

Telefónne číslo: 02 204 203 09