

## Podanie sťažnosti

Podat' sťažnosť môžete ak sa domáhate ochrany svojich práv a právom chránených záujmov, o ktorých sa domnívate, že boli porušené **činnosťou alebo nečinnosťou niektorej z členských organizácií v rámci siete ZIPCeM( ďalej len zipcem).**

V prípade nespokojnosti, respektíve pocitu porušenia povinností, alebo prekročenia právomocí, majú klienti právo podať sťažnosť. Sťažnosťou sa rozumie podanie podnetu klienta, ktorý sa dožaduje ochrany svojich práv, alebo právom chránených záujmov, o ktorých sa domníva, že boli porušené činnosťou, alebo nečinnosťou. Poukazuje na konkrétny nedostatok, alebo porušenie ku ktorému došlo. Klient má právo sťažovať sa na kvalitu poskytovaných informačných a poradenských služieb, na diskriminačný prístup, prípadne iné skutočnosti, ktoré ho znevýhodňovali a nie sú v súlade s etickým princípom zamestnancov, uplatňovaným v rámci siete členských organizácií zipcem.

### Možnosti podania sťažnosti:

- ústne - môže ju podať štatutárnemu zástupcovi organizácie,
- písomne - poštou, alebo napísanú ju odovzdá štatutárnemu zástupcovi organizácie
- telefonicky - môže ju podať ktokoľvek, preberajúci ju postúpi ďalej manažmentu,
- anonymná sťažnosť - je sťažnosť, ktorá neobsahuje dôležité údaje potrebné k identifikácii sťažovateľa, iba v prípade ak si vyžaduje odpoveď o prešetrení sťažnosti,
- v akejkoľvek forme môže podať sťažnosť na organizáciu v členskej sieti zipcem na štatutárneho zástupcu zipcem.

### 2. Predmet - sťažnosti musí byť:

- čitateľná a zrozumiteľná,
- musí z nej byť jednoznačne určené proti komu smeruje,
- na aké nedostatky poukazuje,
- čoho sa sťažovateľ domáha,

### 3. Údaje potrebné pre evidenciu sťažnosti:

- meno, priezvisko, adresa trvalého, alebo prechodného bydliska sťažovateľa
- komu bola sťažnosť predložená ( zamestnanec, riaditeľka )
- forma sťažnosti ( písomná, ústna ), o ústnej sťažnosti sa vypracuje písomný záznam
- zameranie sťažnosti - poskytovanie j služby, narušenie interakčných vzťahov klient - klient, klient - zamestnanec, porušenie ľudských práv klienta a iné...
- dátum a čas predloženia sťažnosti

- dôvod sťažnosti - konkrétny obsah sťažnosti
- podpis zamestnanca, ktorý sťažnosť prijal a zapísal

#### **4. Riešenie sťažnosti:**

- manažment prítomný pri riešení sťažnosti
- obsah riešenia
- navrhnuté opatrenia
- kto riešenie sťažnosti zapísal, kto sťažnosť riešil
- dátum riešenia sťažnosti
- záver

Klienti sú oboznámení o možnosti riešenia, deklarováť sťažnosť na predsedníctvo zipcem. Predsedníctvo zipcem je povinné sa sťažnosťou zaoberať, pretože je strešnou organizáciou v rámci svojej siete.

Sťažnosť sa vybavuje okamžite po jej obdržaní. Lehota pre vybavenie sťažnosti je 14 kalendárnych dní od podania sťažnosti.

Sťažnosť je evidovaná a tak isto aj odpoveď riešenia sťažnosti.

Pri riešení sťažností bude rešpektované súkromie a ľudské práva sťažovateľa.