

POSKYTOVANIE INFORMÁCIÍ A SOCIÁLNE PORADENSTVO

1. Zariadenie pre seniorov so sídlom vo Vranove nad Topľou, Sídlisko 1. mája č. 73 vo Vranove nad Topľou (ďalej len „ZpS“) je povinnou osobou na sprístupňovanie informácií v zmysle § 14, ods. 2 zákona č. 211/2000 Z. z. o slobodnom prístupe k informáciám a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o slobode informácií) v platnom znení.

2. ZpS aktívne komunikuje so záujemcom o sociálnu službu a prijímateľom sociálnej služby (ďalej len „PSS“) pričom využíva formy verbálnej, neverbálnej komunikácie a taktiež využíva alternatívne spôsoby a metódy komunikácie. Komunikácia prebieha na princípoch partnerstva a rovnakého zaobchádzania, aktívne informuje záujemcu sociálnej služby, alebo prijímateľa sociálnej služby o aktuálnej situácii a podmienkach poskytovania sociálnej služby, ako aj vytvára podmienky na zapojenie PSS do spôsobu spracúvania, dopĺňania, finalizovania a overovania poskytovania informácií o sociálnej službe (na webovej stránke www.zpsvranov.sk). Zabezpečuje, aby zamestnanci priameho kontaktu ovládali spôsoby a metódy komunikácie zohľadňujúce individuálne potreby PSS.

3. ZpS zabezpečuje, aby záujemca o sociálnu službu, PSS, jeho rodina boli informovaní o najnovších trendoch a prístupoch pri poskytovaní sociálnej služby, druhoch sociálnych služieb, formách a spôsoboch poskytovania sociálnych služieb (na webovej stránke www.zpsvranov.sk).

4. ZpS aktívne zabezpečuje, aby informácie osobného charakteru boli záujemcovi o sociálnu službu a PSS podávané vhodným spôsobom, vo vhodnom čase, v pracovné dni od 07:00 hod. do 15:00 hod., na vhodnom mieste a to buď:

- riaditeľom ZpS v kancelárii riaditeľa v II. vchode,
- vedúcou odborných činností v kancelárii v II. vchode, alebo
- sociálnym pracovníkom v kancelárii v II. vchode.

Ostatní zamestnanci nesmú podávať informácie.

O poskytovaní informácií vedú riaditeľ, vedúca úseku odborných činností a sociálny pracovníci záznamy v „**Evidencii sociálneho poradenstva**“.

POSTUP A PODMIENKY POSKYTOVANIA INFORMÁCIÍ

1. V prípade žiadostí o poskytovanie informácií záujemcom o zabezpečenie poskytovania sociálnej služby, prijímateľom sociálnej služby a ich rodinných príslušníkov v pracovných dňoch v čase od 7:00 do 15:00 hod.

1. Žiadosti (osobné, písomné) o poskytnutie informácie preberá kontaktná osoba - kompetentný pracovník, riaditeľ, v čase neprítomnosti riaditeľa jeho zástupca, alebo sociálny pracovník, na princípe partnerstva a rovnakého zaobchádzania v zrozumiteľnej forme, podľa individuálnych potrieb a schopností. Ten žiadosť postúpi hospodárke. Hospodárka žiadosť zaeviduje v súlade

s postupmi registratúry ZpS a postúpi ďalej na vybavenie vedúcej úseku odborných činností. Vedúca úseku odborných činností môže žiadosť ďalej postúpiť na vybavenie sociálnym pracovníkom zariadenia. Tieto žiadosti musia byť vybavené maximálne do 10 pracovných dní od ich doručenia.

2. Žiadosti o poskytnutie informácie záujemcovi o zabezpečenie poskytovania sociálnej služby, prijímateľovi sociálnej služby a ich rodinných príslušníkov doručené elektronickou poštou na adresu riaditel@zpsvranov.sk budú elektronicky preposlané hospodárke za účelom evidencie v súlade s postupmi registratúry ZpS. Tá postúpi zaevidovanú žiadosť vedúcej úseku odborných činností k vybaveniu a vedúca úseku odborných činností môže žiadosť ďalej postúpiť na vybavenie sociálnym pracovníkom zariadenia. Tieto žiadosti musia byť vybavené maximálne do 10 pracovných dní od ich doručenia.

3. Telefonické žiadosti o poskytnutie informácie záujemcovi o zabezpečenie poskytovania sociálnej služby, prijímateľovi sociálnej služby a ich rodinných príslušníkov preberá :

- riaditeľ na tel. č. 0917 379 271.
- vedúca úseku odborných činností na tel. č. 0919 218 233.
- sociálne pracovníčky na tel. č. 0919 218 231.

4. Informácie o zdravotnom stave prijímateľov sociálnych služieb v zariadení poskytuje len **ošetrojúci lekár** PSS a to len osobám, ktoré určí prijímateľ sociálnej služby.

5. Informácie o poskytovanej sociálnej službe prijímateľovi v zariadení sa poskytujú len osobám, ktoré určí prijímateľ sociálnej služby.

6. Ak v závislosti od žiadosti bude potrebná spolupráca viacerých úsekov ZpS, vecne príslušné úseky pošlú bezodkladne informáciu za svoj úsek kontaktnej osobe a tá poskytne žiadateľovi súhrnnú informáciu. Ak ZpS nemá požadované informácie k dispozícii a ak má vedomosť o tom, kde možno požadovanú informáciu získať, postúpi žiadosť do 5 pracovných dní povinnej osobe, ktorá má požadované informácie k dispozícii, inak žiadosť zamietne. Postúpenie žiadosti kontaktná osoba bezodkladne oznámi žiadateľovi.

7. Písomné žiadosti o sprístupnenie informácie, ktoré nespĺňajú formálne a vecné náležitosti podľa § 14, ods. 1 a ods. 2 zákona č. 211/2000 Z. z. o slobodnom prístupe k informáciám a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o slobode informácií) v platnom znení, sú zaevidované v evidencii žiadostí podľa smernice č. 13 Smernica na úpravu postupu pri sprístupňovaní informácií.

8. Kontaktná osoba poskytne žiadateľovi požadované informácie bez zbytočného odkladu, **najneskôr však do 10 pracovných dní** od podania žiadosti. Ak zo závažného dôvodu kontaktná osoba nemôže informáciu sprístupniť v zákonom stanovenej lehote, bez zbytočného odkladu písomne alebo inou adekvátnou formou (napr. poštou, elektronickou poštou a pod.) oznámi žiadateľovi dôvod riešenia jeho žiadosti v predĺženej lehote o ďalších 10 pracovných dní podľa § 17 ods. 2 zákona č. 211/2000 Z. z. o slobode informácií v platnom znení.

9. Informácie sa sprístupňujú bezplatne, s výnimkou úhrady vo výške, ktorá nesmie prekročiť výšku materiálnych nákladov spojených so zhotovením kópií, so zadovážením technických nosičov a s odoslaním informácie žiadateľovi.

2. V prípade žiadostí o poskytovanie informácií záujemcom o zabezpečenie poskytovania sociálnej služby, prijímateľovi sociálnej služby a ich rodinných príslušníkov v pracovných dňoch v čase po 15:00 hod. a počas dní pracovného voľna a pracovného pokoja.

Službu konajúci prítomný personál ZpS v čase po 15:00 hod. v pracovných dňoch, alebo kedykoľvek počas dní pracovného voľna a pracovného pokoja usmerní záujemcov o poskytovanie informácií, prijímateľov sociálnej služby a ich rodinných príslušníkov, aby

- a) v prípade osobnej žiadosti navštívili zariadenie v najbližších pracovných dňoch,
- b) v prípade telefonickej žiadosti kontaktovali zariadenie v najbližších pracovných dňoch,
- c) v prípade písomnej žiadosti, túto žiadosť preberú, uložia do schránky umiestnenej v II. vchode ZpS pri kanceláriách

Súčasne upovedomia záujemcov, že informácie o ZpS sú zverejnené na webovom sídle zariadenia www.zpsvranov.sk.