

Zásady pre vybavovanie sťažností

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

	Vypracoval	Posúdil	Schválil
Meno	Ondrej Buzala	Milena Blahutová	Jana Pukalíková
Funkcia	Tabita-IKSS s.r.o.	Koordinátorka sociálnej práce, MK	Riaditeľka zariadenia
Dátum	01.08.2017	26. 01. 2018	26. 01. 2018
Podpis			

1. Účel smernice

- 1.1. Tento dokument popisuje zásady pre vybavovanie sťažností v CSS Slniečko (ďalej len „CSS“) v zmysle zákona NR SR č. 9/2010 o sťažnostiach v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o sťažnostiach“).
- 1.2. V tejto smernici je upravený aj postup pre podania, ktoré nespĺnili charakter sťažnosti, ale boli podané s úmyslom podať sťažnosť v súvislosti s poskytovaním sociálnych služieb a ktorých riešenie má vzťah ku kritériu 2.7 podmienok kvality, prílohy č. 2 zákona č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách a o zmene a doplnení zákona č. 445/1991 Zb. o živnostenskom podnikaní (živnostenský zákon) v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o sociálnych službách“).
- 1.3. Dopĺňa realizáciu Procesu riadenia sťažností a pripomienok (ďalej len „proces“).

2. Rozsah platnosti

Tento dokument platí pre všetkých zamestnancov zariadenia.

3. Pojmy

- 3.1. Sťažnosťou podľa zákona o sociálnych službách je podanie fyzickej osoby alebo právnickej osoby (ďalej len „sťažovateľ“), ktorým sa:
 - a) domáha ochrany svojich práv alebo právom chránených záujmov, o ktorých sa domnieva, že boli porušené činnosťou alebo nečinnosťou zariadenia,
 - b) poukazuje na konkrétne nedostatky, najmä na porušenie právnych predpisov, ktorých odstránenie je v pôsobnosti zariadenia.
- 3.2. Podanie je ústne alebo písomné a posudzuje sa podľa obsahu. Sťažnosťou je podanie:
 - a) ktoré má názov „sťažnosť“ a podľa svojho obsahu je sťažnosťou v súlade s ustanoveniami zákona o sťažnostiach,
 - b) ktoré nemá názov „sťažnosť“, ale podľa svojho obsahu je sťažnosťou v súlade s ustanoveniami zákona o sťažnostiach.
- 3.3. Ak podanie obsahuje viacero častí, z ktorých:
 - a) niektoré nie sú sťažnosťou, vlastník procesu ich označí a osoba príslušná na vybavenie sťažnosti vybaví ako sťažnosť iba tie časti podania, ktoré sú sťažnosťou. Ostatné časti sa môžu odstúpiť príslušnému zamestnancovi na vybavenie ako podnetu v zmysle procesu a podmienky kvality č. 2.7. zákona o sociálnych službách,
 - b) všetky sú sťažnosťami avšak na vybavenie niektorých častí nie je zariadenie príslušné, osoba príslušná na vybavenie sťažnosti vybaví iba tie časti, na ktorých je zariadenie príslušné. Ostatné časti sa odstúpia podľa procesu na príslušnú inštitúciu.
- 3.4. Sťažnosťou nie je podanie, ktoré:
 - a) má charakter dopytu, vyjadrenia, názoru, žiadosti, oznámenia, podnetu alebo návrhu a nie je v ňom jednoznačne vyjadrené, ochrany akého svojho práva alebo právom chráneného záujmu sa osoba domáha,
 - b) poukazuje na konkrétne nedostatky v činnosti orgánu verejnej správy, ktorých odstránenie alebo vybavenie je upravené iným právnym predpisom (napr. Občiansky súdny poriadok, Trestný poriadok a pod.),
 - c) je sťažnosťou podľa osobitného predpisu (napr. zákon č. 400/2009 Z. z., č. 511/1992 Zb.), alebo,
 - d) smeruje proti rozhodnutiu orgánu verejnej správy vydanému v konaní podľa iného právneho predpisu (napr. Správny poriadok),
 - e) je podaním orgánu verejnej správy, v ktorom upozorňuje na nedostatky v činnosti iného orgánu verejnej správy,

- f) je podaním osoby poverenej súdom na výkon verejnej moci.
- 3.5. Zariadenie vráti podanie označené ako sťažnosť tomu, kto ho podal, bezodkladne po tom, čo zistí, že nie je sťažnosťou najneskôr do 30 pracovných dní od jej doručenia s uvedením dôvodu. V prípade, že takéto podanie sa týka poskytovaných sociálnych služieb, môže byť podľa charakteru a závažnosti odstúpené príslušnému zamestnancovi, kde je ďalej riešené ako podnet v súvislosti s podmienkami kvality, kritériom 2.7. zákona o sociálnych službách.

4. Prijímanie a evidencia sťažností

- 4.1. Zariadenie je povinné sťažnosť prijať. Sťažnosti v elektronickej alebo písomnej forme sú prijímané v podateľni v zmysle registratúrneho poriadku. O ústne podanej sťažnosti, ktorú nemožno vybaviť ihneď pri jej podaní, sa vyhotoví Záznam o podaní ústnej sťažnosti. Centrálnu evidenciu sťažností vedie vlastník procesu. Spisová dokumentácia jednotlivých sťažností sa vedie oddelene od evidencie ostatných písomností tak, aby poskytovala údaje potrebné na kontrolu vybavovania sťažností.
- 4.2. Sťažovateľovi sa záznam predloží na prečítanie a podpis a ak požiada, vydá sa mu rovnopis záznamu. Sťažnosť podaná elektronickou poštou, bez zaručeného elektronického podpisu, sa považuje za písomnú iba vtedy, ak ju sťažovateľ do 5 pracovných dní od jej podania písomne potvrdí podpisom. V inom prípade sa odloží.
- 4.3. Zamestnanec nie je povinný záznam vyhotoviť, ak s ním sťažovateľ pri ústnom podaní sťažnosti nespokojuje, alebo ak sa domáha činnosti v rozpore s právnymi predpismi. Ak sťažovateľ odmietne vyhotovenie záznamu, zariadenie takúto sťažnosť neprijme. Ak sťažovateľ odmietne záznam podpísať, zamestnanec doplní poznámku o odmietnutí podpísania a záznam odloží. V prípade, že sa bude jednať o podanie v súvislosti s poskytovanými sociálnymi službami, môže byť v prípade nespokojenosti sťažovateľa prizvaný sociálny pracovník a podanie sa môže ďalej riešiť v rámci sociálneho poradenstva alebo ako podnet v súvislosti s podmienkami kvality, kritériom 2.7 zákona o sociálnych službách.
- 4.4. Opakovaná sťažnosť a ďalšia opakovaná sťažnosť sa eviduje v roku, v ktorom bola doručená. V poznámke sa uvedie číslo sťažnosti, s ktorou súvisí.
- 4.5. Evidencia musí obsahovať tieto údaje:
- poradové číslo
 - dátum doručenia a dátum zapísania sťažnosti, opakovanej sťažnosti a ďalšej opakovanej sťažnosti,
 - meno, priezvisko, adresu trvalého alebo prechodného pobytu sťažovateľa, u právnickej osoby názov a sídlo, meno a priezvisko osoby oprávnenej za ňu konať,
 - predmet sťažnosti,
 - dátum pridelenia sťažnosti na prešetrenie a komu bola pridelená,
 - výsledok prešetrenia (opodstatnená alebo neopodstatnená)
 - prijaté opatrenia a termíny ich splnenia
 - dátum vybavenia sťažnosti, opakovanej sťažnosti alebo odloženia ďalšej opakovanej sťažnosti,
 - výsledok prekontrolovania predchádzajúcej sťažnosti alebo prešetrenia opakovanej sťažnosti,
 - dátum postúpenia sťažnosti orgánu príslušnému na jej vybavenie,
 - dôvody, pre ktoré orgán verejnej správy sťažnosť odložil,
 - poznámku.
- 4.6. Prijatú sťažnosť, na ktorej vybavenie nie je zariadenie oprávnené, postúpi najneskôr do 10 pracovných dní od doručenia orgánu verejnej správy príslušnému na jej vybavenie, alebo zriaďovateľovi a zároveň upovedomí o tom sťažovateľa.

- 4.7. Ak sťažnosť nemá požadované náležitosti, nie je zrozumiteľná, alebo ak chýbajú informácie potrebné na jej prešetrenie, vedúci prešetrovateľ sťažnosti písomne vyzve sťažovateľa aby sťažnosť v lehote 10 pracovných dní od doručenia písomnej výzvy doplnil, alebo s ním dohodne preklasifikovanie sťažnosti na podnet v zmysle podmienky kvality 2.7. zákona o sociálnych službách a rieši ju podľa procesu.
- 4.8. V prípade opakovaných sťažností v tej istej veci sa postupuje tak, že vlastník procesu prekontroluje správnosť vybavenia predchádzajúcej sťažnosti, o čom vyhotoví záznam. Ak bola predchádzajúca sťažnosť vybavená správne, vedúci prešetrovateľ sťažnosti oznámi sťažovateľovi túto skutočnosť s odôvodnením a poučením, že ďalšie opakované sťažnosti alebo s ním dohodne preklasifikovanie sťažnosti na podnet.
- 4.9. Ak sa prekontrolovaním vybavenia predchádzajúcej sťažnosti zistí, že nebola vybavená správne, zariadenie prešetrí a vybaví opakovanú sťažnosť.
- 4.10. Ak sťažovateľ požiadal, aby sa jeho totožnosť utajila, alebo ak je jej utajenie v záujme náležitého vybavenia sťažnosti, pri prešetrovaní sťažnosti sa postupuje len na základe jej odpisu, v ktorom sa neuvádza nič z toho, čo by umožňovalo identifikáciu sťažovateľa. Každý zúčastnený, komu je sťažovateľova totožnosť známa, je povinný o nej zachovať mlčanlivosť.
- 4.11. Ak sťažovateľ požiadal o utajenie svojej totožnosti, ale predmet sťažnosti neumožňuje jej prešetrenie bez uvedenia niektorého z údajov o jeho osobe, treba ho o tom bezodkladne upovedomiť. Súčasne ho poučí, že vo vybavovaní sťažnosti sa bude pokračovať len vtedy, ak v určenej lehote písomne udelí súhlas s uvedením potrebného údaja o svojej osobe, alebo sa s ním dohodne preklasifikovanie sťažnosti na podnet.
- 4.12. Sťažnosť, v ktorej sťažovateľ požiadal o utajenie svojej totožnosti, na ktorej vybavenie nie zariadenie je oprávnené, vlastník procesu najneskôr do 10 pracovných dní od jej doručenia vráti sťažovateľovi s uvedením dôvodu.

5. Prešetrovanie a vybavovanie sťažností

- 5.1. Prešetrovaním sťažnosti sa zisťuje skutočný stav veci a jeho súlad alebo rozpor so všeobecne záväznými právnymi predpismi a vnútornými predpismi, ako aj príčiny vzniku zistených nedostatkov a ich následky. Pri prešetrovaní sťažnosti sa vychádza z jej predmetu, bez ohľadu na sťažovateľa a toho, proti komu sťažnosť smeruje, ako aj na to, ako ju sťažovateľ označil.
- 5.2. Sťažnosť nesmie prešetrovať a vybavovať ten, proti komu smeruje, ani zamestnanec v jeho riadiacej pôsobnosti.
- 5.3. Z prešetrovania a vybavovania sťažnosti je vylúčený:
 - a) zamestnanec zariadenia, ak sa zúčastnil na činnosti, ktorá je predmetom sťažnosti,
 - b) ten, o koho nepredpojatosti možno mať pochybnosti vzhľadom na jeho vzťah k sťažovateľovi, jeho zástupcovi, k zamestnancovi zariadenia, proti ktorému sťažnosť smeruje, alebo k predmetu sťažnosti.
- 5.4. Z prešetrenej sťažnosti sa vyhotoví *Zápisnica o prešetroaní sťažnosti*, ktorá musí obsahovať všetky náležitosti. S obsahom sťažnosti musí byť oboznámená osoba, proti ktorej sťažnosť smeruje a musí jej byť umožnené vyjadriť sa k sťažnosti, predkladať doklady, písomnosti, informácie a údaje. Sťažnosť je prešetrená prerokovaním zápisnice o prešetroaní sťažnosti.
- 5.5. Vzhľadom na rôznorodosť zamerania sťažností a ich smerovanie do odborných činností zariadenia, sú na požiadanie riaditeľa tieto povinné podieľať sa na ich vybavení osoby s prípadnou odbornou spôsobilosťou na riešenie predmetu sťažnosti a to súčinnosťou na jej prešetroaní. Oznámenia výsledku prešetrovania sťažností je oprávnený podpisovať iba riaditeľ zariadenia.
- 5.6. Výsledok prešetrovania sťažnosti sa písomne oznamuje sťažovateľovi „Oznámením výsledku prešetrovania sťažnosti“. V oznámení sa uvedie, či je sťažnosť opodstatnená alebo neopodstatnená. V prípade, že sa zistila opodstatnenosť sťažnosti, čo je splnené aj v prípade

jednej opodstatnenej námietky, uvedú sa v oznámení o vybavení sťažnosti aj opatrenia prijaté alebo vykonané na odstránenie zistených nedostatkov. Nemožnosť prešetrenia predmetu sťažnosti sa taktiež písomne oznámi sťažovateľovi.

- 5.7. Zariadenie je povinné vybaviť sťažnosť do 60 pracovných dní. Lehota začína plynúť prvým pracovným dňom nasledujúcim po dni doručenia sťažnosti.
- 5.8. Vedenie zariadenia predkladá zriaďovateľovi informáciu o prijímaní, evidovaní a vybavovaní sťažností v zariadení podľa jeho pokynov.

6. Záverečné ustanovenia

- 6.1. Každý, kto je príslušný na prešetrenie a vybavenie sťažností je povinný postupovať v súlade s ustanoveniami zákona č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach v ZNP.
- 6.2. O skutočnostiach, ktoré sa zamestnanci dozvedeli pri vybavovaní sťažností sú povinní zachovávať mlčanlivosť. Táto povinnosť sa vzťahuje aj na podnety, ktoré nie sú sťažnosťami a sú riešené v súvislosti s poskytovaním sociálnych služieb inými opatreniami ako pri sťažnostiach.
- 6.3. Táto smernica nadobúda účinnosť dňa _____ a zároveň nahrádza Organizačnú smernicu č. 22 – Riadenie nezhôd, sťažností, petícií a dodávateľských reklamácií zo dňa 19. 06. 2017.

Prílohy

Príloha č.01	Pripomienkové konanie k dokumentu (len jeden výtlačok)
Príloha č.02	Oboznámenie pracovníkov s dokumentom (len jeden výtlačok)
Príloha č.03	Zmenový list [formulár]
Príloha č.04	Pripomienky k materiálom [formulár]
Príloha č.05	Validácia a riadenie zmien v dokumentoch [formulár]
Príloha č.06	Písomný záznam o ústnej sťažnosti [vzor]
Príloha č.07	Postúpenie sťažnosti inému orgánu verejnej správy [vzor]
Príloha č.08	Výzva sťažovateľovi na spoluprácu a doplnenie informácií [vzor]
Príloha č.09	Záznam o odložení sťažnosti [vzor]
Príloha č.10	Oznam sťažovateľovi o odložení sťažnosti [vzor]
Príloha č.11	Zápisnica o prešetrení sťažnosti [vzor]
Príloha č.12	Oznámenie o výsledku prešetrenia sťažnosti sťažovateľovi [vzor]

Rozdel'ovník

Výtlačok	Miesto	Dátum prevzatia	Podpis
Originál č. 1	Manažér kvality		
Originál č. 2			