

	Zariadenie sociálnych služieb „JESEŇ ŽIVOTA“, Levice	Proces riadenia sťažností a pripomienok
	Dokument postupu	MP03

Vybavovanie sťažností

Verzia	01	Platná od	1.7.2019
Revízia	-	Platná od	
Reg.značka	BC 5	archivácia	10 r.
Výtlačok			

	Vypracoval	Posúdil	Schválil
Meno	Mgr. Anna Psárska	Mgr. Katarína Titková	Mgr. Anna Psárska
Funkcia	riaditeľka	manažér kvality	riaditeľka
Dátum			
Podpis			

Verzia 01	Proces riadenia pripomienok a sťažností	Revízia 0
Platná od: 1.7.2019	Vybavovanie sťažností	Platná od:

OBSAH

1	ČLÁNOK. ÚVODNÉ USTANOVENIA	3
1.1		3
1.2	ZÁVÄZNOŠŤ DOKUMENTU POSTUPU	3
1.3	ZMENY V DOKUMENTE POSTUPU	3
1.4	POUŽITÉ SKRATKY	4
2	ČLÁNOK. VYMEDZENIE ZÁKLADNÝCH POJMOV	5
3	ČLÁNOK. PODÁVANIE SŤAŽNOSTÍ	5
4	ČLÁNOK . NÁLEŽITOSTI SŤAŽNOSTÍ	6
5	ČLÁNOK. PRIJÍMANIE SŤAŽNOSTÍ	7
6	ČLÁNOK .ODLOŽENIE SŤAŽNOSTI	7
7	ČLÁNOK. CENTRÁLNA EVIDENCIA SŤAŽNOSTÍ	8
8	ČLÁNOK. PRÍSLUŠNOSŤ NA VYBAVOVANIE SŤAŽNOSTÍ	8
9	ČLÁNOK. LEHOTA NA VYBAVOVANIE SŤAŽNOSTÍ	9
10	ČLÁNOK. UTAJENIE TOTOŽNOSTI SŤAŽOVATEĽA	9
11	ČLÁNOK. PREŠETROVANIE SŤAŽNOSTÍ	9
12	ČLÁNOK. VYBAVENIE SŤAŽNOSTI	10
13	ČLÁNOK. OPAKOVANÁ SŤAŽNOSŤ A ĎALŠIA OPAKOVANÁ SŤAŽNOSŤ	10
14	ČLÁNOK. SŤAŽNOSŤ PROTI VYBAVENIU SŤAŽNOSTI	11
15	ČLÁNOK. KONTROLA VYBAVOVANIA SŤAŽNOSTÍ	11
16	ČLÁNOK. SPOLOČNÉ A ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA	11
17	SÚVISIACE PODKLADY A DOKUMENTY	12
17.1	FORMULÁRE, VZORY A TLAČIVÁ	12
17.2	LITERATÚRA	12
18	ZÁVEREČNÉ ÚDAJE	13
18.1	DOBA ARCHIVÁCIE	13
18.2	ROZDEĽOVNÍK	13
18.3	HISTÓRIA ZMIEN	13

Verzia 01	Proces riadenia pripomienok a sťažností	Revízia 0
Platná od: 1.7.2019	Vybavovanie sťažností	Platná od:

1 Článok. Úvodné ustanovenia

1.1

V súlade so zákonom Národnej rady Slovenskej republiky č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o sťažnostiach“), ktorý upravuje postup pri podávaní, prijímaní, evidovaní, prešetrovaní a písomnom oznámení výsledku prešetrovania sťažnosti alebo prekontrolovania sťažností

vydáva

„JESEŇ ŽIVOTA“, Zariadenie sociálnych služieb Levice (ďalej len: „zariadenie“) túto smernicu

1.2 Záväznosť dokumentu postupu

Dokument postupu Vybavovanie sťažností je dokumentom postupu pre Proces riadenia sťažností a pripomienok v Zariadení sociálnych služieb „JESEŇ ŽIVOTA“, Levice pre prijímateľov sociálnych služieb, zamestnancov, rodinných príslušníkov, iných zainteresovaných strán.

Záväznosť dokumentu postupu Vybavovanie sťažností vyplýva z požiadaviek zákona o sociálnych službách, kde je daná povinnosť prevádzkovateľa sociálnych služieb postupovať podľa odborných postupov, metód a techník sociálnej práce s ohľadom na dodržiavanie podmienok kvality, konkrétne kritérií:

Kritérium 2.9 „Určenie postupov a pravidiel na zisťovanie spokojnosti prijímateľov sociálnych služieb so všetkými zložkami poskytovanej sociálnej služby a využívanie zistených skutočností pri zvyšovaní kvality poskytovanej sociálnej služby a určenie spôsobu podávania sťažnosti súvisiacej s poskytovaním sociálnej služby.“

Kritérium 2.10 „Hodnotenie poskytovateľa sociálnej služby, či je spôsob poskytovania sociálnej služby v súlade s potrebami prijímateľa sociálnej služby a v súlade s cieľmi poskytovanej sociálnej služby.“

Týmto dokumentom postupu sa riadia všetci dotknutí pracovníci ZSS „JESEŇ ŽIVOTA“, Levice.

Účelom tejto Smernice je podrobnejšie upraviť postup pri podávaní, vybavovaní a kontrole vybavovania sťažností fyzických a právnických osôb v podmienkach zariadenia

1.3 Zmeny v dokumente postupu

Zmeny s cieľom aktualizácie sa v dokumente postupu vykonávajú na základe výsledkov procesu preskúmania manažmentom a zmien v odbornej literatúre, legislatíve, ktorá je tomuto dokumentu postupu nadradená.

Zmeny vykonáva manažér kvality po schválení riaditeľom zariadenia. Podkladom na vykonanie zmeny je návrh spracovaný na zmenovom liste podľa pravidiel riadenej dokumentácie. Návrh na zmenu môže podať aj manažér kvality alebo riaditeľ organizácie.

Vzor formulára zmenového listu je uvedený v prílohe Smernice o riadenej dokumentácii.

Verzia 01	Proces riadenia pripomienok a sťažností	Revízia 0
Platná od: 1.7.2019	Vybavovanie sťažností	Platná od:

1.4 Použité skratky

V predpise sú použité nasledovné skratky

Zákon o soc. službách	Zákon NR SR č.448/2008 Z.z. o sociálnych službách v znení neskorších predpisov
PAM	Personalistika a mzdy

Verzia 01	Proces riadenia pripomienok a sťažností	Revízia 0
Platná od: 1.7.2019	Vybavovanie sťažností	Platná od:

2 Článok. Vymedzenie základných pojmov

1, Sťažnosť je podanie fyzickej osoby alebo právnickej osoby (ďalej len: „sťažovateľ“), ktorým:

- Sa domáha ochrany svojich práv alebo právom chránených záujmov, o ktorých sa domnieva, že boli porušené činnosťou alebo nečinnosťou zariadenia,
- Poukazuje na konkrétne nedostatky, najmä na porušenie právnych predpisov, ktorých odstránenie je v pôsobnosti zariadenia.

2, Sťažnosťou nie je podanie, ktoré:

- má charakter dopytu, vyjadrenia, názoru, žiadosti, podnetu alebo návrhu,
- poukazuje na konkrétne nedostatky v činnosti zariadenia, ktorých odstránenie alebo vybavenie je upravené iným právnym predpisom (napr. Trestný poriadok, Správny súdny poriadok a pod.)
- je sťažnosťou podľa osobitného predpisu,
- smeruje proti rozhodnutiu zariadenia vydanému podľa iného právneho predpisu (§46 zák.č.71/1967 Zb.)
- smeruje proti záverom kontroly, auditu, dohľadu, alebo inšpekcie podľa osobitného predpisu (napr. zák.č.357/2015 Z.z. o finančnej kontrole a pod.)
- obsahuje utajené skutočnosti alebo z obsahu ktorého je zrejmé, že jeho vybavením ako sťažnosti podľa tohto zákona by došlo k ohrozeniu utajovaných skutočností),

3, Pri posudzovaní každého podania, či ide o sťažnosti alebo nie, je rozhodujúci obsah podania nie označenie podania.

4, Ak podanie obsahuje viac častí, z ktorých niektoré spĺňajú náležitosti sťažnosti podľa ods. 1 a niektoré podľa ods. 2 tohto článku smernice, vybaví sa ako sťažnosť tie časti, ktoré spĺňajú náležitosti sťažnosti podľa ods. 1 tejto smernice. Ostatné časti zariadenie nevráti, ale v oznámení o výsledku prešetrenia sťažnosti uvedie dôvody ich neprešetrovania

3 Článok. Podávanie sťažností

1, Sťažnosť sa podáva písomne v listinnej alebo elektronickej podobe,

2, Ak sa sťažovateľ dostaví do zariadenia osobne podať sťažnosť, ktorú nemá vyhotovenú písomne zariadenie sťažovateľa príjme a umožní mu, aby si sťažnosť v listinnej podobe vyhotovil. Ak sa do zariadenia dostaví osoba, ktorej zdravotný stav bráni, aby si sťažnosť v listinnej podobe vyhotovila sama, za túto osobu ju vyhotoví zamestnanec zariadenia.

Sťažnosť sa podáva aj v elektronickej podobe- cez elektronickú schránku, elektronickú poštu apod. Pri elektronickej komunikácii musí byť však splnená požiadavka na dostatočné overenie identity sťažovateľa. Preto musí byť sťažnosť podaná v elektronickej podobe sťažovateľom buď:

- autorizovaná podľa zákona o e- Governmente alebo:
- odoslaná prostredníctvom prístupového miesta, ktoré vyžaduje úspešnú autentifikáciu sťažovateľa alebo:
- do piatich pracovných dní od jej podania potvrdená vlastnoručným podpisom, inak sa sťažnosť odloží a sťažovateľ sa do 15 dní o tejto skutočnosti upovedomí.

Verzia 01	Proces riadenia pripomienok a sťažností	Revízia 0
Platná od: 1.7.2019	Vybavovanie sťažností	Platná od:

3, Sťažnosť adresovaná na meno riaditeľa alebo meno zamestnanca je sťažnosťou podanou zariadeniu.

4, Sťažnosť je možné podať aj prostredníctvom zvoleného zástupcu, ktorý ju podáva v mene sťažovateľa. V takomto prípade je súčasťou sťažnosti aj písomné splnomocnenie s osvedčeným podpisom zastupovať sťažovateľa pri podaní sťažnosti a pri úkonoch súvisiacich

s vybavovaním sťažnosti. Ak zástupca k sťažnosti splnomocnenie nepredloží, zariadenie odloží podľa § 6 ods.1, pís.c/ zákona. Povinnosť priloženia splnomocnenia sa nevzťahuje na zastupovanie sťažovateľa advokátom podľa osobitného predpisu (z.č.586/2003 Z.z. o advokácii).

4 Článok . Náležitosti sťažností

1, Sťažnosť musí obsahovať meno, priezvisko, adresu pobytu (adresu na doručenie písomnosti) sťažovateľa. Ak sťažnosť podáva právnická osoba, musí obsahovať jej názov a sídlo, meno a priezvisko osoby oprávnenej za ňu konať. Sťažnosť v listinnej podobe musí obsahovať vlastnoručný podpis sťažovateľa. Ak je sťažovateľovi možné doručiť písomnosti podľa tohto zákona v elektronickej podobe, sťažnosť môže obsahovať aj adresu na takéto doručenie.

2, Sťažnosť musí byť čitateľná a zrozumiteľná. Z jej obsahu musí byť jednoznačné proti komu smeruje, na aké nedostatky poukazuje, čoho sa sťažovateľ domáha (ďalej len: “ predmet sťažnosti“). Ak sťažnosť nemá tieto náležitosti alebo chýbajú informácie potrebné na jej prešetrenie, zariadenie vyzve sťažovateľa, aby sťažnosť doplnil v lehote do 10 pracovných dní a poučí ho, že inak sťažnosť odloží. / formulár doplnenie žiadosti/

3, Ak sťažnosť nemá požadované náležitosti, resp. nie je v súlade s požiadavkami podľa predchádzajúcich odsekov, zariadenie sťažnosť odloží podľa § 6 ods.1, pís.a/ zákona./ formulár odloženie sťažnosti/

4, Ak sťažnosť podáva viacero sťažovateľov spoločne a neurčí sa v nej, komu majú byť doručované písomnosti, zariadenie tieto doručuje tomu sťažovateľovi, ktorý je v sťažnosti uvedený na prvom mieste a uvádza údaje podľa ods. 1 tohto článku.

Verzia 01	Proces riadenia pripomienok a sťažností	Revízia 0
Platná od: 1.7.2019	Vybavovanie sťažností	Platná od:

5 Článok. Prijímanie sťažností

1, Zariadenie je povinné prijímať sťažnosti podané spôsobmi uvedenými v článku 3 ods. 1 tejto smernice.

2, V prípade podania sťažnosti fyzickou alebo právnickou osobou priamo v zariadení je zamestnanec zariadenia, ktorý sťažnosť prijal, povinný predložiť ju na zaevidovanie do pošty bezodkladne, najneskôr však v nasledujúci pracovný deň.

3, V prípade, že zariadenie prijalo podanie označené ako sťažnosť a toto podanie nie je sťažnosťou, vráti sa tomu, kto ho podal, spolu s uvedením dôvodu. Zariadenie takéto podanie nevráti, ak je príslušné vybaviť ho podľa iného právneho predpisu. ZSS vedie Register podaní, podnetov, pripomienok a návrhov. Uzatvára sa vždy k 31.12. príslušného roka. Archivácia je 10 rokov.

4, Prijatú sťažnosť, na ktorej vybavenie nie je zariadenie príslušné, postúpi najneskôr do 10 pracovných dní od doručenia príslušnému orgánu verejnej správy, čo oznámi tomu, kto podanie podal.

6 Článok .Odloženie sťažnosti

1, Zariadenie sťažnosť odloží ak :

a) neobsahuje náležitosti podľa § 5 ods. 2 a ak ide o sťažnosť podanú v elektronickej podobe aj podľa § 5 ods. 4 alebo ods. 5 zákona,

b) zistí, že vo veci, ktorá je predmetom sťažnosti, konal alebo koná súd, prokuratúra, iný orgán činný v trestnom konaní alebo koná iný orgán verejnej správy,

c) zistí, že sťažnosť sa týka inej osoby, než ktorá ju podala, a nie je priložené splnomocnenie podľa § 5 ods. 9 zákona,

d) od udalosti, ktorej sa predmet sťažnosti týka, uplynulo v deň jej doručenia viac ako päť rokov,

e) ide o ďalšiu opakovanú sťažnosť podľa § 21 ods. 6 zákona,

f) ide o sťažnosť proti vybavovaniu sťažnosti podľa § 22 ods. 3 zákona,

g) ide o ďalšiu sťažnosť proti vybavovaniu sťažnosti podľa § 22 ods. 5 zákona,

h) mu bola zaslaná na vedomie,

i) sťažovateľ neposkytol spoluprácu podľa § 16 ods. 1 alebo ak spoluprácu neposkytol v lehote podľa § 16 ods. 2, alebo

j) sťažovateľ neudelil súhlas podľa § 8 ods. 2 zákona.

2,) O odložení sťažnosti a dôvodoch jej odloženia podľa odseku 1 písm. b), c), d), f) a g) zariadenie vykoná zápis a písomne upovedomí v lehote podľa § 13 sťažovateľa.

3, Zariadenie odloží sťažnosť, ktorú sťažovateľ pred jej vybavením písomne vezme späť alebo ak sťažovateľ písomne orgánu verejnej správy pred vybavením sťažnosti oznámi, že na jej vybavení netrvá.

4, Podanie sťažnosti nesmie byť podnetom ani dôvodom na vyvodzovanie dôsledkov, ktoré by sťažovateľovi spôsobili akúkoľvek ujmu.

5, Informácie z dokumentácie súvisiacej s vybavovaním sťažnosti, ktoré sú chránené alebo ku ktorým je prístup obmedzený podľa osobitného predpisu (§8 až 12 zák.č.211/2000 z.z. o slobodnom prístupe k informáciám) **sa nesprístupňujú.**

6.ZSS používa formulár Odloženie sťažnosti

Verzia 01	Proces riadenia pripomienok a sťažností	Revízia 0
Platná od: 1.7.2019	Vybavovanie sťažností	Platná od:

7 Článok. Centrálna evidencia sťažností

1, V zariadení je centrálna evidencia sťažností vedená u vedúcej ekonomicko- prevádzkového úseku. Táto evidencia je vedená v súlade s touto smernicou a zákonom o sťažnostiach v platnom znení.

2, Každé podanie fyzickej alebo právnickej osoby označené ako sťažnosť alebo z obsahu ktorého je zrejmé, že je sťažnosť v zmysle zákona a tejto smernice, aj keď takto označené nie je, a bolo zaregistrované, musí byť bezodkladne zaevidované do centrálnej evidencie sťažností.

3, V prípade, ak nie je jednoznačné, či podanie je alebo nie je sťažnosťou v zmysle zákona a tejto smernice, posúdenie jeho obsahu vykoná a následne rozhodne riaditeľ zariadenia.

4, Pri zaevidovaní sťažnosti v centrálnej evidencii sťažností, riaditeľ zariadenia na základe obsahu sťažnosti určí osobu na vybavenie sťažnosti podľa funkčnej a vecnej príslušnosti. Ak si to vyžaduje obsah môže si poverená osoba pribrať ďalšie dve osoby na šetrenie.

5, Evidencia obsahuje najmä:

- a) dátum doručenia a dátum zapísania sťažnosti, opakovanej sťažnosti a ďalšej opakovanej sťažnosti,
- b) údaje podľa § 5 ods. 2 zákona č. 9/2010 Z.z. o sťažnostiach,
- c) predmet sťažnosti,
- d) dátum pridelenia sťažnosti na vybavenie a komu bola pridelená,
- e) výsledok prešetrenia sťažnosti,
- f) prijaté opatrenia a termíny ich splnenia,
- g) dátum vybavenia sťažnosti, opakovanej sťažnosti alebo odloženia ďalšej opakovanej sťažnosti,
- h) výsledok prekontrolovania predchádzajúcej sťažnosti alebo prešetrenia opakovanej sťažnosti,
- i) dátum postúpenia sťažnosti orgánu príslušnému na jej vybavenie,
- j) dôvody, pre ktoré orgán verejnej správy sťažnosť odložil, k) poznámku

6, Opakovaná sťažnosť a ďalšia opakovaná sťažnosť sa eviduje v roku, v ktorom bola doručená.

V poznámke sa uvedie číslo sťažnosti, s ktorou súvisí.

7. Centrálna evidencia sťažností sa uzatvára vždy k 31.12. príslušného kalendárneho roka. Archivácia je 10 rokov.

8 Článok. Príslušnosť na vybavenie sťažností

1, Na vybavenie sťažností je príslušná riaditeľka zariadenia, prípadne písomne poverený zamestnanec zariadenia.

2, Sťažnosť nesmie byť pridelená na prešetrenie alebo vybavenie tomu, proti komu sťažnosť smeruje, ani zamestnancovi v jeho riadiacej pôsobnosti. Prešetrením sťažnosti môže byť poverený nadriadený osoby, proti ktorej sťažnosť smeruje, resp. iný vedúci zamestnanec pokiaľ sa sťažnosť v nijakej časti netýka jeho osoby, resp. jeho činnosti.

3, Z vybavovania a prešetrovania sťažnosti je vylúčený:

- a) zamestnanec zariadenia, ak sa zúčastnil na činnosti, ktorá je predmetom sťažnosti,
- b) iná osoba, ak sa zúčastnila na činnosti, ktorá je predmetom sťažnosti,
- c) ten, o koho nepredpojatosti možno mať pochybnosti vzhľadom na jeho vzťah k sťažovateľovi, jeho zástupcovi, k zamestnancovi orgánu verejnej správy, proti ktorému sťažnosť smeruje, alebo k predmetu sťažnosti.

Verzia 01	Proces riadenia pripomienok a sťažností	Revízia 0
Platná od: 1.7.2019	Vybavovanie sťažností	Platná od:

9 Článok. Lehota na vybavovanie sťažností

- 1, Riaditeľka zariadenia, príp. poverený zamestnanec je povinný sťažnosť vybaviť do 60 prac. dní.
- 2, Ak je sťažnosť náročná na prešetrenie, môže riaditeľ lehotu podľa odseku 1 predĺžiť pred jej uplynutím o 30 pracovných dní.
- 3, Lehotu nemôže predĺžiť splnomocnený zástupca, ktorý sťažnosť prešetruje.
- 4, Riaditeľka oznámi predĺženie lehoty sťažovateľovi bezodkladne, písomne, s uvedením dôvodu, prečo je predĺženie lehoty nevyhnutné.
- 5, Lehota na vybavenie sťažnosti začína plynúť prvým pracovným dňom nasledujúcim po dni jej doručenia.
- 6, Ustanovenia predchádzajúcich odsekov sa vzťahujú rovnako aj na vybavenie opakovanej sťažnosti a sťažnosti proti vybaveniu sťažnosti.

10 Článok. Utajenie totožnosti sťažovateľa

- 1, Totožnosť sťažovateľa je zariadenie povinné utajiť, ak o to sťažovateľ požiada. Totožnosť sťažovateľa môže byť utajená aj pokiaľ je to v záujme vybavenia sťažnosti. Pri prešetrovaní takejto sťažnosti sa používa jej odpis, resp. kópia bez údajov, ktoré by mohli identifikovať sťažovateľa. Všetci zúčastnení na vybavovaní veci, ktorým je totožnosť sťažovateľa známa, sú povinní zachovať o tom mlčanlivosť.
- 2, V prípade, že utajenie totožnosti sťažovateľa napriek žiadosti nie je možné z dôvodu, že predmet sťažnosti neumožňuje jej prešetrenie bez uvedenia niektorého z údajov o jeho osobe, musí byť sťažovateľ o tom bezodkladne upovedomený, že vo vybavovaní sťažnosti sa bude pokračovať len vtedy, ak v určenej lehote písomne udelí súhlas s uvedením potrebného údajov o svojej osobe. Inak zariadenie sťažnosť podľa §6ods. 1,písm. j odloží.

11 Článok. Prešetrovanie sťažností

- 1, Prešetrovanie sťažnosti je jednou z foriem kontrolnej činnosti vykonávanej podľa zákona, ktorou sa zisťuje skutočný stav veci a jeho súlad alebo rozpor so všeobecne záväznými právnymi predpismi.
- 2, Pri prešetrovaní sťažnosti riaditeľ alebo poverený pracovník vychádza z jej predmetu, bez ohľadu na sťažovateľa a toho, proti komu sťažnosť smeruje. Postupuje tak, aby bol zistený skutočný stav veci a jeho súlad alebo rozpor so súvisiacimi všeobecne záväznými predpismi a internými predpismi, ako aj príčiny vzniku zistených nedostatkov a ich následky. K tomu môže použiť postupy a metódy podľa vlastnej úvahy, pričom tieto musia byť v súlade so zákonmi SR (napr. zisťovanie z písomných dokladov, osobné zisťovanie, miestne ohliadky, vypočúvanie dotknutých osôb, posudky, vyjadrenia a pod.), výsledkom ktorých bude objektívne a pravdivé zistenia vo veci.
- 3, Sťažnosť je prešetrená prerokovaním zápisnice o prešetrení sťažnosti (príloha č. 1)
- 4, Zápisnica o prešetrení sťažnosti musí obsahovať najmä tieto údaje:
 - a) označenie zodpovedného zamestnanca a príslušného na vybavenie sťažnosti,

Verzia 01	Proces riadenia pripomienok a sťažností	Revízia 0
Platná od: 1.7.2019	Vybavovanie sťažností	Platná od:

- b) sťažovateľ(ak nepožiadal o utajenie svojej totožnosti podľa §8 zákona) a predmet sťažnosti
 - c) označenie úseku v ktorom sa sťažnosť prešetrovala
 - d) obdobie prešetrovania sťažnosti,
 - e) preukázané zistenia,
 - f) dátum vyhotovenia zápisnice,
 - g) mená, priezviská a podpisy zamestnancov, ktorí sťažnosť prešetrili,
 - h) meno, priezvisko a podpis vedúceho zamestnanca úseku v ktorom sa sťažnosť prešetrovala, alebo ním splnomocneného zástupcu,
 - i) povinnosť vedúceho zamestnanca úseku, v ktorom sa sťažnosť prešetrovala, alebo ním splnomocneného zástupcu, v prípade zistenia nedostatkov v lehote určenej riaditeľkou zariadenia:
 - 1. určiť osobu zodpovednú za zistené nedostatky,
 - 2. prijať opatrenia na odstránenie zistených nedostatkov a príčin ich vzniku,
 - 3. predložiť prijaté opatrenia orgánu prešetrujúcemu sťažnosť,
 - 4. predložiť orgánu prešetrujúcemu sťažnosť správu o splnení opatrení a uplatnení právnej zodpovednosti,
 - 5. ak nie je totožnosť sťažovateľa utajená, oznámiť mu prijaté opatrenia; ak je totožnosť sťažovateľa utajená, oznámiť mu prijaté opatrenia prostredníctvom orgánu príslušného na vybavenie sťažnosti,
 - j) potvrdenie o odovzdaní a prevzatí dokladov.
 - k) Údaje o prerokovaní zápisnice (dátum, miesto, mená, priezviská a podpisy osôb prítomných pri prerokovaní zápisnici).
- 5, Ak vedúci úseku, v ktorom sa sťažnosť prešetrovala, alebo ním splnomocnený zástupca odmietne oboznámiť so zápisnicou, splniť povinnosti podľa ods. 3, pís. i,) alebo ak zápisnicu odmietne podpísať zamestnanec, ktorý sťažnosť prešetroval, riaditeľka zariadenia uvedie tieto skutočnosti v zápisnici.

12 Článok. Vybavenie sťažnosti

- 1, Sťažnosť je vybavená odoslaním písomného oznámenia o výsledku jej prešetrovania sťažovateľovi.
- 2, V oznámení sa uvedie, či je sťažnosť opodstatnená alebo neopodstatnená. Oznámenie musí obsahovať odôvodnenie výsledku vychádzajúceho zo zápisnice o prešetrovaní sťažnosti. Ak je sťažnosť opodstatnená, uvedú sa aj uložené povinnosti. Ak sa sťažnosť skladá z viacerých samostatných častí, v oznámení sa uvedú údaje podľa predošlej vety ku každému osobitne

13 Článok. Opakovaná sťažnosť a ďalšia opakovaná sťažnosť

- 1, Opakovaná sťažnosť je sťažnosť toho istého sťažovateľa, v tej istej veci, ak v nej neuvádza nové skutočnosti
2. Na vybavenie opakovanej sťažnosti prijatej zariadením je príslušná riaditeľka zariadenia, príp. ten poverený zamestnanec, ktorý predchádzajúcu sťažnosť vybavil, ak to nie je v rozpore s ustanovením

Verzia 01	Proces riadenia pripomienok a sťažností	Revízia 0
Platná od: 1.7.2019	Vybavovanie sťažností	Platná od:

§ 11 ods. 2 alebo 12 zákona. Vybavenie opakovanej sťažnosti spočíva v prekontrolovaní správnosti vybavenia pôvodnej sťažnosti, o čom sa vyhotoví písomný záznam (§ 19 zákona).

Ak pôvodná sťažnosť bola vybavená správne, riaditeľ zariadenia túto skutočnosť oznámi sťažovateľovi s odôvodnením a poučením, že ďalšie o opakovanú sťažnosť odloží. Ak sa zistí, že predchádzajúca sťažnosť nebola vybavená správne, riaditeľka zariadenia, príp. poverený zamestnanec, vybavujúci opakovanú sťažnosť túto prešetrí a vybaví.

3. V prípade, že v rovnakej veci, v akej už bola vybavená sťažnosť iného sťažovateľa, podá sťažnosť ďalší sťažovateľ, jeho sťažnosť sa neprešetruje. Riaditeľka zariadenia, resp. poverený zamestnanec, ktorý vybavoval predchádzajúcu sťažnosť výsledok jej prešetrovania písomne oznámi sťažovateľovi.

4. Ďalšia opakovaná sťažnosť je sťažnosť toho istého sťažovateľa podaná po opakovanej sťažnosti v tej

istej veci, ak v nej sťažovateľ neuvádza nové skutočnosti. Správnosť vybavenia opakovanej sťažnosti škola opätovne neprekontroľuje ďalšiu opakovanú sťažnosť odloží podľa § 6 ods. 1, písm. e) zákona.

14 Článok. Sťažnosť proti vybaveniu sťažnosti

1, Sťažnosť v ktorej sťažovateľ vyjadruje nesúhlas s vybavovaním svojej predchádzajúcej sťažnosti (t. j. so spôsobom vybavovania alebo výsledkom prešetrovania) je novou sťažnosťou proti postupu zariadenia pri vybavovaní sťažnosti. Takáto sťažnosť nie je opakovanou sťažnosťou, a to ani vtedy, ak v nej sťažovateľ opakuje skutočnosti z predchádzajúcej sťažnosti.

2. Na vybavenie sťažnosti podľa ods. 1 tohto článku je príslušná riaditeľka zariadenia alebo ňou poverený zamestnanec, ak to nie je v rozpore s ustanovením § 11 ods. 1 a 2 zákona, a ak to nie je v rozpore s § 12 zákona. Ak sťažnosť vybavovala riaditeľka zariadenia, na vybavenie sťažnosti podľa ods. 1 je príslušný zriaďovateľ zariadenia.

15 Článok. Kontrola vybavovania sťažností

1, Riaditeľka zariadenia alebo ňou poverený zamestnanec, ktorý sťažnosť vybavoval, a ktorý ukladá opatrenia na odstránenie nedostatkov a príčin ich vzniku, je oprávnený a povinný kontrolovať, či sa tieto opatrenia riadne plnia.

16 Článok. Spoločné a záverečné ustanovenia

1, Zariadenie je povinné vytvárať vhodné materiálne, technické a personálne podmienky na správne a časné prešetrovanie a vybavenie sťažností.

2. Trovy, ktoré vznikli v súvislosti s prešetrovaním a vybavením sťažností sťažovateľovi, znáša sám sťažovateľ (napr. cestovné, ušlá mzda, právne zastupovanie, a pod.), trovy, ktoré vznikli zariadeniu, znáša zariadenie.

Verzia 01	Proces riadenia pripomienok a sťažností	Revízia 0
Platná od: 1.7.2019	Vybavovanie sťažností	Platná od:

3, Každá osoba je povinná o skutočnostiach, ktoré sa dozvedela pri vybavovaní sťažností, zachovávať mlčanlivosť. Od tejto povinnosti ju môže písomne oslobodiť ten, v koho záujme má túto povinnosť.

4. Informácie, ktoré obsahuje dokumentácia súvisiaca s vybavovaním sťažností, sa nezverejňujú.

5. Túto Smernicu dostanú všetci vedúci zamestnanci, ktorí s jej obsahom oboznámia svojich podriadených.

17 súvisiace podklady a dokumenty

17.1 Formuláre, vzory a tlačivá

Formuláre, vzory a tlačivá sú uvedené v Procese riadenia sťažností a pripomienok.

17.2 LITERATÚRA

Legislatíva

1. Zákon č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách v znení neskorších predpisov.
2. Zákon č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach v znení neskorších predpisov
3. Zákon č. 18/2018/ Z. z. o ochrane osobných údajov v znení neskorších predpisov
4. Zákon č. 307/2014 Z. z. o niektorých opatreniach súvisiacich s oznamovaním protispoločenskej činnosti a o zmene a doplnení niektorých zákonov
5. Zákon č.85/1990 Z.z. o petičnom práve
6. Smernica NSK o vnútornom systéme prijímania a evidovania podnetov pre oznamovanie protispoločenskej činnosti v podmienka Nitrianskeho samosprávneho kraja a organizácii v jeho zriaďovateľskej pôsobnosti
Smernica o postupe pri vybavovaní sťažností a petícií v podmienkach Nitrianskeho samosprávneho kraja

Verzia 01	Proces riadenia pripomienok a sťažností	Revízia 0
Platná od: 1.7.2019	Vybavovanie sťažností	Platná od:

18 Závěrečné údaje

18.1 Doba archivácie

5 rokov

18.2 Rozdel'ovník

1. Majiteľ procesu
2. Vedúci pracovníci
3. Manažér kvality.

18.3 História zmien

Verzia	Platná od	Dôvody zmeny