

	Zariadenie sociálnych služieb Ďurďošník, n.o.	
	Interná smernica	S14

Určenie spôsobu podávania sťažností

	Vypracoval	Schválil
Meno a priezvisko	Jana Jančíjová	PhDr. Nadežda Repčíková
Funkcia	Vedúca úseku obslužných činností a vnútornej prevádzky	Riaditeľka ZSS
Dátum	30.12.2022	31.12.2022
Podpis		

ÚVODNÉ USTANOVENIA

Táto smernica upravuje postup pri podávaní, prijímaní, evidovaní a prešetrení sťažností, a písomnom oznámení výsledku prešetrenia sťažností alebo prekontrolovania sťažností v Zariadení sociálnych služieb Ďurďošík, n.o.

ČLÁNOK I. TERMINOLÓGIA

Sťažnosťou podľa zákona o sociálnych službách 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.

Podanie je ústne alebo písomné a posudzuje sa podľa obsahu. Sťažnosťou je podanie:

- ktoré má názov „sťažnosť“ a podľa svojho obsahu je sťažnosťou v súlade s ustanoveniami zákona o sťažnostiach,
- ktoré nemá názov „sťažnosť“, ale podľa svojho obsahu je sťažnosťou v súlade s ustanoveniami zákona o sťažnostiach.

Ak podanie obsahuje viacero častí, z ktorých:

- niektoré nie sú sťažnosťou, riaditeľka zariadenia 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,
- všetky sú sťažnosťami, avšak na vybavenie niektorých častí nie je zariadenie príslušné, osoba príslušná na vybavenie sťažností vybaví iba tie časti, na ktorých je zariadenie príslušné. Ostatné časti sa odstúpia na príslušnú inštitúciu.

Sťažnosťou nie je podanie, ktoré:

- 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,
- poukazuje na konkrétne nedostatky v činnosti orgánu verejnej správy, ktorých odstránenie alebo vybavenie je upravené iným právnym predpisom,

- smeruje proti rozhodnutiu orgánu verejnej správy, v ktorom upozorňuje na nedostatky v činnosti iného orgánu verejnej správy,
- je podaním osoby poverenej súdom na výkon verejnej moci.

ČLÁNOK II.

PRIJÍMANIE A EVIDENCIA SŤAŽNOSTÍ

Zariadenie je povinné sťažnosť prijať. Sťažnosť sa podáva spravidla písomne, ústne do záznamu alebo elektronickou poštou. 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, inak sa odloží. O ústnej sťažnosti, ktorú nemožno vybaviť ihneď pri jej podaní sa vyhotoví záznam, ktorý musí taktiež obsahovať deň a hodinu, priezviská zamestnancov, ktorí záznam vyhotovili a ktorí boli prítomní pri ústnom podaní sťažnosti. Sťažovateľovi sa záznam predloží na prečítanie a podpis. Na požiadanie vydá rovnopis záznamu sťažovateľovi.

Zamestnanec nie je povinný záznam vyhotoviť, ak s ním sťažovateľ pri ústnom podaní sťažnosti nespupracuje, 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 jedná o podanie v súvislosti s poskytovanými sociálnymi službami, môže byť v prípade nespupráce sťažovateľa prizvaný sociálny pracovník a podanie sa môže ďalej riešiť v rámci sociálneho poradenstva.

Evidencia sťažnosti musí obsahovať tieto údaje:

- poradové číslo a dátum doručenia,
- meno, priezvisko, adresu trvalého alebo prechodného pobytu, 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 a výsledok
- dátum postúpenia sťažnosti orgánu príslušnému na jeho vybavenie,
- dôvody, pre ktoré orgán verejnej správy sťažnosť odložil,
- poznámku.

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.

Ak sťažnosť nemá požadované náležitosti, nie je zrozumiteľná, alebo ak chýbajú informácie potrebné na jej prešetrenie, zariadenie písomne vyzve sťažovateľa, aby sťažnosť v lehote 10 pracovných dní od doručenia písomnej výzvy doplnil alebo s ním dohodne preklasifikovanie sťažnosti.

V prípade opakovaných sťažností v tej istej veci sa postupuje tak, že riaditeľka prekontroluje správnosť vybavenia predchádzajúcej sťažnosti, o čom vyhotoví záznam. Ak bola predchádzajúca sťažnosť vybavená správne, riaditeľka zariadenia oznámi sťažovateľovi túto skutočnosť s odôvodnením a poučením, že ďalšie opakované sťažnosti budú považované za vyriešené, alebo s ním dohodne preklasifikovanie sťažnosti na podnet.

Ak sa prekontrolovaním vybavenia predchádzajúcej sťažnosti zistí, že nebola vybavená správne, opakovanú sťažnosť zariadenie prešetrí a vybaví.

Utajenie totožnosti sťažovateľa

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.

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 údajov o svojej osobe, alebo sa s ním dohodne preklasifikovanie sťažnosti na podnet.

Sťažnosť, v ktorej sťažovateľ požiadal o utajenie svojej totožnosti, na ktorej vybavenie zariadenie nie je oprávnené, riaditeľka zariadenia najneskôr do 10 pracovných dní od jej doručenia vráti sťažovateľovi s uvedením dôvodu.

ČLÁNOK III.

PREŠETRENIE A VYBAVOVANIE SŤAŽNOSTI

Prešetrovaním sťažnosti sa zisťuje skutočný stav veci a jeho súlad alebo rozpor so všeobecne záväznými právnymi predpismi a s 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.

Sťažnosť nesmie prešetrovať a vybavovať ten, proti komu smeruje, ani zamestnanec v jeho riadiacej pôsobnosti. Z prešetrovania a vybavovania sťažnosti je vylúčený:

- zamestnanec zariadenia, ak sa zúčastnil na činnosti, ktorá je predmetom sťažnosti,
- 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.

Z prešetrovanej sťažnosti sa vyhotoví *Zápisnica o prešetrení 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.

Vzhľadom na rôznorodosť zamerania sťažností a ich smerovanie do odborných činností zariadenia, sú na požiadanie riaditeľky tieto povinné podieľať sa na ich vybavení osoby s prípadnou odbornou spôsobilosťou na riešenie predmetu sťažnosti a to súčinnosťou na jej prešetrení. Oznámenia o výsledku prešetrenia sťažností je oprávnená podpisovať riaditeľka zariadenia alebo zástupkyňa riaditeľky.

Výsledok prešetrenia sťažnosti sa písomne oznamuje sťažovateľovi, oznámením výsledku prešetrenia 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.

Zariadenie je povinné sťažnosť vybaviť do 30 pracovných dní. Lehota začína plynúť prvým pracovným dňom nasledujúcim po dni doručenia sťažnosti.

Riaditeľka predkladá správnej rade informáciu o prijímaní, evidovaní a vybavovaní sťažností v zariadení podľa jeho pokynov.

ČLÁNOK IV.

ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

Každý, kto je príslušný na prešetrenie a vybavenie sťažností je povinný postupovať v súlade s ustanoveniami zákona č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach.

O skutočnostiach, ktoré sa dozvedeli pri vybavovaní sťažností sú zamestnanci zariadenia 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.

So smernicou sú oboznámení všetci prijímatelia a rodinní príslušníci vhodným spôsobom. Smernica je uverejnená aj na webovej stránke zariadenia.

Táto smernica je záväzná pre všetkých zamestnancov a sú povinní sa s ňou preukázateľne oboznámiť.

Smernica nadobúda účinnosť 01.01.2023 a zároveň ruší smernicu zo dňa 01.01.2020.