



**BANSKOBYSŤRICKÝ
SAMOSPŔÁVNÝ KRAJ**

**DOMOV SOCIÁLNYCH SLUŽIEB
POHORELSKÁ MAŠA**

SMERNICA č. 19 VYBAVOVANIE ŠŤAŽNOSTÍ

	Vypracoval:	Posúdil:	Schválil:
Meno:	Mgr. Janka Lilková	Ľuboslava Riapošová	Mgr. Janka Lilková
Funkcia:	riaditeľka DSS	manažér kvality	riaditeľka DSS
Dátum:	30.06.2023	01.07.2023	01.07.2023
Podpis:			

OBSAH	Strana
POKYNY PRE POUŽÍVANIE ORGANIZAČNEJ SMERNICE.....	3
1. ÚČEL	3
2. POJMY A POUŽITÉ SKRATKY	3
3. POSTUP	4
4. ODKAZY A POZNÁMKY	9
5. ROZDELOVNÍK	9

POKYNY PRE POUŽÍVANIE ORGANIZAČNEJ SMERNICE

1. Riaditeľ DSS a vedúci úsekov sú povinní:
 - oboznámiť zamestnancov s organizačnou smernicou,
 - vykonať o tom záznam do formulára „Záznamu o oboznámení“,
 - kontrolovať dodržiavanie organizačnej smernice a pri zistení závad ich odstraňovať v rámci svojich právomocí.
2. Zamestnanci DSS sú povinní:
 - dodržiavať organizačnú smernicu,
 - pri zistení potreby zmeny organizačnej smernice alebo jej časti podať podnet na jej revíziu.
3. Organizačná smernica počas celého obdobia platnosti musí byť uložená tak, aby bola prístupná všetkým pracovníkom, ktorí ju potrebujú pre výkon svojej funkcie.

1. ÚČEL

Táto smernica vychádza zo zákona NR SR č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach a upravuje postup pri podávaní, prijímaní, evidovaní, písomnom oznámení výsledku prešetrenia alebo prekontrolovaní sťažnosti fyzických a právnických osôb (ďalej len „sťažovateľ“) v Domove sociálnych služieb, Pohorelská Maša 57/72, Pohorelá (ďalej len DSS), ktorého zriaďovateľom je Banskobystrický samosprávny kraj (ďalej len „BBSK“).

Zisťovanie spokojnosti, či nespokojnosti s poskytovanou sociálnou službou, názorov prijímateľov sociálnej služby (ďalej len „PSS“) ich rodiny a iných fyzických osôb, rovnako ako spôsob nakladania s podnetmi a sťažnosťami týkajúcimi sa sociálnej služby, patrí k znakom merania kvality poskytovanej sociálnej služby v DSS. Je to predovšetkým meranie podľa subjektívnych kritérií z pohľadu PSS, ich rodiny a iných fyzických osôb. Cieľom DSS je zvyšovať kvalitu poskytovaných služieb a k tomu nemalou mierou prispieva aj získavanie informácií o spokojnosti resp. nespokojnosti PSS ich rodiny a iných fyzických osôb.

Identifikačné údaje:

Prevádzkovateľ: Domov sociálnych služieb
Pohorelská Maša 57/72
976 69 Pohorelá

Štatutárny orgán: Mgr. Janka Lilková, riaditeľka

Identifikačné číslo organizácie: 00632325

Zriaďovateľ: Banskobystrický samosprávny kraj
Námestie SNP č. 23
974 01 Banská Bystrica

2. POJMY A POUŽITÉ SKRATKY

Použité skratky

- DSS:** Domov sociálnych služieb
PSS: Prijímateľ sociálnych služieb
BBSK: Banskobystrický samosprávny kraj
Z. z.: Zbierka zákonov

3. POSTUP

Čl. 1 Základné pojmy

Sťažnosť je podanie fyzickej alebo právnickej osoby, ktorým sa

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

Sťažnosťou v zmysle zákona nie je podanie, ktoré

- má charakter dopytu, vyjadrenia, názoru, žiadosti, 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 DSS, ktorých odstránenie alebo vybavenie je upravené iným právnym predpisom,
- je sťažnosťou podľa osobitného predpisu,
- smeruje proti rozhodnutiu DSS vydanému v konaní podľa iného právneho predpisu.

Sťažnosti nemôžu presahovať zodpovednosť, či povinnosti poskytovateľa, alebo možnosti vplyvu poskytovateľa (napr. riešenie medziľudských vzťahov medzi prijímateľmi, spôsob komunikácie medzi prijímateľmi a pod.).

Anonymná sťažnosť je sťažnosť, kde sťažovateľ neuviedol svoje meno, priezvisko, alebo kontakt.

Podnet, pripomienka

Podnetom, pripomienkou rozumieme odporúčanie alebo upozornenie prijímateľa sociálnej služby alebo inej osoby na postup resp. zmenu, ktorá vedie k zlepšeniu kvality sociálnych služieb, či života prijímateľov v DSS. Podstatou podnetu, pripomienky nie je porušenie práv, ale je to skôr návrh na zlepšenie sociálnej služby nad rámec štandardnej kvality.

Čl. 2 Princípy a zásady pre uplatňovanie sťažností a podnetov

Pri zabezpečovaní procesov, alebo pri výkone konkrétnych činností v DSS môže dôjsť ku sťažnosti, alebo ku vzniku nesúlady vo vzťahu k PSS, zamestnancom alebo okoliu. Takéto mimoriadne sťažnosti, nesúlady, reklamácie sú riešené formou sťažností, ktoré DSS prijíma,

eviduje a rieši v čo najkratšom čase. Vybavovanie sťažností a podnetov plní predovšetkým účel skvalitňovania vlastnej činnosti DSS pre nasledujúce obdobie.

Pri napĺňaní záväzkov v oblasti vytvárania priestoru pre vyjadrenie ne/spokojnosti so službami v DSS, osobitne na podávanie sťažností a ich následné riešenie, zamestnanci a najmä vedenie zariadenia uplatňujú princípy a zásady:

- **Princíp bezpečnosti a ochrany PSS** – vytvárame a zabezpečujeme také podmienky, aby práva podávať sťažnosti a podnety nijakým spôsobom nepoškodzovali PSS, aby voči PSS neboli vyvodzované negatívne dôsledky, či uplatňované negatívne opatrenia (napr. šikanovanie alebo zanedbávanie pracovných povinností zo strany zamestnancov DSS).
- **Princíp objektivity a nezáujatosti** – každú sťažnosť a podnet sa snažíme prešetriť čo najobjektívnejšie a nezaujate. Zisťujú sa potrebné podklady prostredníctvom neformálnych rozhovorov, svedeckých výpovedí alebo pozorovaním. Ak sa sťažnosť týka niektorého zo zamestnancov, nezúčastňuje sa šetrenia. Poverený zamestnanec pri prešetrení sťažnosti neuplatňuje predsudky, zachováva mlčanlivosť a diskretnosť získaných informácií.
- **Princíp vybavovania aj anonymných sťažností.**
- **Sťažnosť ako podnet k zvýšeniu kvality sociálnej služby** – vedenie zariadenia môže sťažnosti, podnety použiť aj ako zdroj informácií pre zlepšenie kvality poskytovania svojich služieb.

Čl. 3

Podávanie sťažností

Sťažnosť, podnet sa podáva spravidla písomne v listinnej alebo elektronickej podobe na e-mailovú adresu riaditelka@dsspohorelskamasa.sk prípadne ústne. O ústnej sťažnosti, ktorú nemožno vybaviť hneď pri jej podaní, sa vyhotoví **záznam**. Okrem náležitostí uvedených nižšie, musí obsahovať deň a hodinu jeho vyhotovenia, názov a adresu DSS, mená a priezviská zamestnancov, ktorí záznam vyhotovili, ako aj zamestnancov, ktorí boli prítomní pri ústnom podaní sťažnosti. DSS nie je povinné záznam vyhotoviť, ak s ním sťažovateľ pri ústnom podávaní sťažnosti nespolupracuje alebo ak sa domáha činnosti v rozpore s právnymi predpismi. Ak sťažovateľ odmietne vyhotovenie záznamu, taká sťažnosť sa neprijme. Ak sťažovateľ odmietne záznam podpísať, DSS záznam odloží s poznámkou o odmietnutí podpísania.

Sťažnosť musí obsahovať:

- meno, priezvisko, adresu sťažovateľa a vlastnoručný podpis,
- adresu fyzickej osoby alebo názov a sídlo právnickej osoby proti komu sťažnosť smeruje,
- predmet sťažnosti alebo podnetu,
- čoho sa sťažovateľ domáha,
- musí byť čitateľná a zrozumiteľná.

Sťažnosť podaná elektronickou poštou sa považuje za písomnú iba vtedy, ak ju sťažovateľ do 5 pracovných dní od jej podania písomne potvrdí podpisom, inak sa sťažnosť odloží. Lehota na vybavenie sťažnosti začína plynúť prvým pracovným dňom nasledujúcim po dni doručenia písomného potvrdenia. Ak písomné potvrdenie obsahuje iné údaje než sťažnosť podaná elektronickou poštou, DSS sťažnosť podanú elektronickou poštou odloží.

Sťažnosť podaná elektronickou poštou so zaručeným elektronickým podpisom sa považuje za písomnú žiadosť.

Sťažnosť adresovaná zamestnancovi alebo riaditeľovi, je sťažnosťou podanou DSS. Sťažnosť musí obsahovať náležitosti uvedené v zmysle platnej legislatívy, inak sa odloží a o odložení a dôvode odloženia písomne upovedomí sťažovateľa do 10 pracovných dní od odloženia sťažnosti.

Totožnosť sťažovateľa je DSS povinná utajiť, ak o to sťažovateľ požiadal. Ak sťažovateľ požiadal o utajenie svojej totožnosti, ale predmet sťažnosti neumožňuje jej prešetrenie bez uvedenia niektorých z údajov o jeho osobe, DSS o tom sťažovateľa bezodkladne upovedomí. Súčasne ho poučí, že vo vybavovaní sťažnosti bude pokračovať len vtedy, ak v určenej lehote písomne udelí súhlas s uvedením potrebného údajov o svojej osobe.

Anonymná sťažnosť sa vybavuje len v prípade, ak je z nej zrejmé, že bol závažným spôsobom porušený nejaký právny predpis, legislatíva.

Za anonymné sa považujú aj podnety, názory a sťažnosti prijímateľov sociálnej služby, ktoré sú vhoďené do *Anonymnej skrinky na pripomienky, požiadavky a sťažnosti pre prijímateľov, zamestnancov* umiestnenej v hlavnom vchode v hlavnej budove a tiež v hlavných vchodoch v pobočke DSS Pohorelská Maša, ZPB Pohorelá.

Čl. 4

Prijímanie sťažností

DSS ako poskytovateľ sociálnej služby je povinný sťažnosť prijať. Prijatú sťažnosť, na ktorej vybavenie nie je príslušný, postúpi najneskôr do desiatich pracovných dní od doručenia orgánu verejnej správy príslušnému na jej vybavenie a zároveň o tom upovedomí sťažovateľa.

Sťažnosti prijíma zamestnanec poverený riaditeľom DSS.

1. Vybavením sťažností je poverený riaditeľ DSS.
2. Sťažnosti prešetruje
 - a) riaditeľ DSS, ak ide o sťažnosť na zamestnanca organizácie.
 - b) vedúci odboru BBSK, ak ide o sťažnosť proti riaditeľovi DSS, alebo o opakovanú sťažnosť na zamestnanca organizácie.
 - c) komisia poverená riaditeľom DSS, ak ide o sťažnosť na činnosť DSS
3. Sťažnosti sa po prijatí zaevidujú v protokole sťažností.
4. Sťažnosť zaslaná na vedomie sa zaeviduje v protokole sťažností a založí ad acta záznamom na spise.
5. Organizácia vedie evidenciu návštev osôb, ktorým sa poskytne rada, ak nie je potrebné vec riešiť ako sťažnosť. V denníku, zošite zavedenom na túto evidenciu sa uvedie dátum prijatia, meno, priezvisko, bydlisko žiadateľa a meno a priezvisko, funkcia zamestnanca organizácie, ktorý žiadosť prijal a spôsob vybavenia podania.

Čl. 5

Evidencia sťažností

Sťažnostný spis sa po jeho vybavení odovzdá zamestnancovi poverenému vedením protokolu sťažností.

Spracovateľ sťažnosti, ktorý je zamestnancom organizácie vyplní štatistický list. Vzor štatistického listu je prílohou č. 2 tejto smernice.

Na účely tejto smernice sa rozumie:

- a) sťažnostným spisom – súbor písomností týkajúcich sa jednej veci, ktorý je usporiadaný do súvislého celku podľa časovej postupnosti svojho vzniku,
- b) čistopisom – vyhotovené konečné znenie textu písomnosti,
- c) prepisom – ďalší výtlačok čistopisu,
- d) predpisom – vybavená a uložená sťažnosť, ktorá s ostatnou sťažnosťou obsahovo súvisí a je účelné ju k nej pripojiť,
- e) manipuláciou s písomnosťami – ich prijímanie, evidovanie, spracúvanie, vybavovanie, expedovanie, odovzdávanie, rozmnožovanie, preprava, ukladanie, vypožičiavanie a vyradovanie,
- f) schvaľovateľom – riaditeľ DSS, alebo zamestnanec poverený riaditeľom DSS na takúto činnosť,
- g) spracovateľom – zamestnanec, ktorý sťažnosť vybavoval, alebo mu bola pridelená na vybavenie.

Každá sťažnosť sa označuje evidenčným číslom písomnosti, ktoré sa uvádza pod záhlavím skratkou „Č. j.“. Na došlých písomnostiach sa evidenčné číslo sťažnosti uvádza v prezenčnej pečiatke.

Ak sú k sťažnosti pripojené prílohy, vyznačia sa v pravom hornom rohu pod evidenčným číslom a dátumom slovom „Prílohy“ a číselným údajom vo forme zlomku, v ktorom čitateľ vyjadruje počet príloh a menovateľ počet listov všetkých príloh.

Ak sú prílohami doklady alebo spisy zložené z listov, s ktorými nemožno voľne manipulovať, prílohy sa vyznačia počtom a názvom týchto dokladov alebo spisov napríklad „štyri občianske preukazy“.

Ak sú prílohami predmety, napríklad diskety alebo kazety, vyznačia sa počtom a názvom. Tieto prílohy možno vyznačiť aj pod označením „veci“.

Ak má písomnosť viac ako jeden list, musia byť strany očíslované v strede hornej alebo dolnej časti, okrem prvej strany, ktorá sa nečísluje.

Príloha sa v pravom hornom rohu označuje slovami „Príloha k č. j.:...“. Ak je príloh viac, dopĺňa sa do označenia i poradové číslo napríklad „Príloha č. 1 k č. j.:...“. Pod týmito slovami sa uvádza počet listov prílohy.

Sťažnosti doručené poštovým stykom prijíma hospodárka, ktorá sťažnosť bez zaevidovania číslom odovzdá poverenému zamestnancovi vedením sťažnostného protokolu.

Príjem sťažnosti doručenej osobne sa potvrdí na priepise sťažnosti odtlačkom pečiatky adresáta alebo uvedením mena príjemcu, dátumom a podpisom príjemcu.

Príjem sťažnosti sa potvrdzuje spôsobom zabezpečujúcim trvalosť písma.

Sťažnosť nesmie byť pridelená spracovateľovi skôr ako bola zaevidovaná v protokole.

Pridelenie písomností sa vyznačí v stĺpci č. 8 protokolu sťažnosti a jej prevzatie potvrdí spracovateľ svojím podpisom.

Zamestnanec, ktorý prijal sťažnosť iným spôsobom ako je uvedené napríklad na porade, dá ju zaevidovať v protokole ihneď po príchode na pracovisko.

Obálky zostávajú trvalo pripojené k doručeným sťažnostiam. Obálka pripojená k sťažnosti sa započítava do počtu listov ako jeden list.

Došlú sťažnosť označí zamestnanec poverený vedením protokolu sťažnosti na jej prvej strane odtlačkom prezenčnej pečiatky, v ktorej vyznačí dátum prijatia a číslo sťažnosti z centrálnej evidencie sťažností a počet príloh. Ak došla sťažnosť nemá prílohy, miesto pre ich vyznačenie sa vyčiarkne.

Jednotlivé listy sťažnostného protokolu sa číslujú v pravom hornom rohu. Na vnútornej strane čelnej dosky sa uvedie záznam „Tento protokol obsahuje...listov a je v používaní od...“. Záznam podpisuje zamestnanec, kde je protokol vedený. Pod záznam sa uvedie meno, priezvisko a podpis pracovníka povereného jeho vedením. V prípade zmeny zamestnanca povereného vedením protokolu sa uvedú nové údaje a dátum, kedy k nej došlo.

Na štítku vonkajšej strany čelnej dosky protokolu sťažnosti sa vyznačí názov organizácie, ročník, spisová značka. Ak v priebehu roka dôjde k zmene názvu, vyhotoví sa nový štítok, na ktorom sa vyznačí aj dátum zmeny. Nový štítok sa nalepí pod pôvodný.

Sťažnosti sa zapisujú do protokolu denne v poradí, v akom boli doručené.

Pri zápise písomnosti do protokolu sťažností sa jednotlivé stĺpce vyplňujú podľa predtlaču.

Zápisy do protokolu sa vykonávajú spôsobom zabezpečujúcim trvalosť písma. Chybný zápis sa opraví tak, že sa prečiarkne a nahradí správnym zápisom. Ak dôjde k zápisu písomnosti, ktorá nemala byť evidovaná, celý riadok sa prečiarkne a v stĺpci 11 sa uvedie text „zapísané omylom“. Pri každej oprave sa uvedie dátum a čitateľný podpis osoby, ktorá opravu urobila. Chybný zápis musí zostať čitateľný.

Ak dôjde v priebehu roka k zmene spisovej značky v čísle písomnosti, dňom zmeny sa posledný zápis v protokole podčiarkne, čím sa ukončí pridelovanie čísel s pôvodnou spisovou značkou. Nad predtlačou strany protokolu sa uvedie záznam „Dňom.... zmena spisovej značky na“. Záznam podpíše zamestnanec poverený vedením protokolu. V zápisoch sa pokračuje nasledujúcim číslom.

Protokol sa 31. decembra uzavrie tak, že sa posledný zápis celý výrazne podčiarkne, čím sa v danom roku ukončí pridelovanie čísel.

Pod čiarou sa uvedie záznam: „V roku....bolo použitých celkove....čísel“, dátum, meno a priezvisko a čitateľný podpis zamestnanca, ktorý protokol sťažností vedie.

Zákon NR SR č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach § 10

Povinnosť viesť centrálnu evidenciu sťažností podľa tohto zákona (ďalej len „evidencia“) oddelene od evidencie ostatných písomností. Evidencia musí obsahovať najmä tieto údaje:

- a) dátum doručenia a dátum zapísania sťažnosti, opakovanej sťažnosti a ďalšej opakovanej sťažnosti,
- b) údaje podľa § 5 ods. 2,
- c) predmet sťažnosti,
- d) dátum pridelenia sťažnosti na vybavovanie 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.

Čl. 6

Zápisnica o prešetrení sťažnosti

Z prešetrenia sťažnosti sa spracuje zápisnica, ktorá musí obsahovať:

- a) označenie prešetrujúcej organizácie, číslo písomnosti, miesto a dátum vyhotovenia,
- b) predmet sťažnosti

- c) kto sťažnosť podal, ktorá organizácia sťažnosť prijala, stručný obsah sťažnosti, v prípade viacerých okruhov uviesť v bodoch, aké úkony boli počas prešetrovania vykonané a z ktorých dokumentov sa vychádzalo,
 - d) obdobie prešetrenia sťažnosti,
 - e) preukázané zistenia pri prešetrovaní, ktoré potvrdzujú alebo vyvracajú tvrdenia sťažovateľa,
 - f) dátum vyhotovenia zápisnice,
 - g) mená, priezviská a podpisy zamestnancov, ktorí sťažnosť prešetrili,
 - h) meno, priezvisko a podpis riaditeľa, alebo ním splnomocneného zástupcu,
 - ch) závery sa musia odvolávať na konkrétne právne predpisy,
 - i) v prípade zistenia porušenia právnych predpisov, vždy uviesť, ktorý konkrétny zamestnanec ich porušil, ktorý konkrétny právny predpis bol porušený – právna kvalifikácia skutku. Uviesť príčiny a podmienky, ktoré umožnili škodlivý následok a konanie zodpovedného,
 - j) vyhodnotenie sťažnosti, či je sťažnosť opodstatnená alebo neopodstatnená,
 - k) opatrenia na odstránenie nedostatkov a príčin vzniku,
 - l) určiť osobu zodpovednú za zistené nedostatky
 - m) predložiť prijaté opatrenia na odstránenie sťažnosti
 - n) meno a priezvisko osoby, proti ktorej sťažnosť smerovala – dotknutá osoba a jej podpis.
 - o) ak nie je totožnosť sťažovateľa utajená, oznámiť mu prijaté opatrenia; ak je totožnosť sťažovateľa utajená, oznámiť mu prijaté opatrenia prostredníctvom orgánu verejnej správy príslušného na vybavenie sťažnosti,
 - p) potvrdenie o odovzdaní a prevzatí dokladov.
1. Text zápisnice musí byť stručný, výstižný a zrozumiteľný. V zápisnici sa nesmú uvádzať vlastné úvahy.
 2. Sťažnostný spis sa zakladá do spisového obalu, ktorý tvorí prílohu č. 1. uloženie spisu, jeho jednotlivých listov zodpovedá časovej postupnosti zdokumentovaných a vykonaných úkonov a vzniku jednotlivých dokumentov, resp. ich získaniu.
 3. Záver prešetrenia sťažnosti sa musí opierať o vierohodné, preukázateľné podklady, napr. odpisy, kópie písomností, stanoviská a vyjadrenia dotknutých osôb, odborných odborov a pod.

Čl. 7

Kontrola

Riaditeľ DSS musí najmenej raz za tri mesiace prekontrolovať správnosť vedenia zápisov v protokole sťažností. O prijatých opatreniach na odstránenie prípadných nedostatkov a urýchlené vybavenie písomností uvedie stručný záznam s dátumom a podpisom v protokole pod predtlačou strany.

Spracovateľ zodpovedá za správne a včasné vybavenie sťažnosti.

Čl. 8

Oznámenie výsledku

Sťažnosti je možné rozmnožovať výlučne na úradné účely.

Spracovateľ sa pred predložením sťažnostného spisu k výstupnej kontrole presvedčí, či je spis kompletný, jednotlivé listy sú očíslované, spis má náležitosti k odoslaniu príslušných častí a jeho následnému uloženiu.

Sťažnosti sa po vybavení bez zbytočného odkladu ukladajú k protokolu sťažnosti, v ktorom sú evidované.

Pred uložením sťažnostného spisu musia byť písomnosti, ktoré obsahuje zoradené tak, ako časovo vznikli, jednotlivé strany musia byť očíslované a zabezpečené proti zmene poradia napríklad zošitím. Za riadne usporiadanie spisu zodpovedá spracovateľ, ktorý pred jeho odovzdaním na uloženie z neho vyradí všetky nadbytočné materiály.

Zamestnanec poverený vedením protokolu pred uložením vybaveného spisu

- a) skontroluje, či súhlasí počet ukladaných listov s počtom uvedeným na písomnosti,
- b) skontroluje, či je vyznačený znak hodnoty a lehota uloženia,
- c) vyplní príslušné stĺpce protokolu.

Spracovateľ vybavený sťažnostný spis vloží do spisového obalu, na ktorom sa vyznačí číslo písomnosti, znak hodnoty a lehota uloženia podľa čl. 3,4. Spisový obal sa do počtu listov nezapočítava.

Vybavené sťažnosti sa ukladajú do zoradovačov podľa čísiel vzostupným radom za sebou, s informáciou o prijatých opatreniach na odstránenie zistených nedostatkov a vyvodení právnej zodpovednosti voči dotknutej osobe.

Výtlačok zápisnice po oboznámení sa dotknutej osoby založí do sťažnostného spisu, ako aj správa o prijatých opatreniach na odstránenie nedostatkov a o vyvodení právnej zodpovednosti voči dotknutej osobe.

Ak v priebehu prešetrovania sťažnosti sťažovateľ túto sťažnosť odvolá, sťažnosť sa založí záznamom. Odvolanie sťažnosti nemá za následok neprijatie opatrení k už zisteným nedostatkom, ktoré boli zistené dovtedy vykonaným prešetrovaním.

V prípade, že osoba odmietne podať svoje stanovisko k predmetu sťažnosti, spíše sa o tom záznam, ktorý sa založí do spisu.

Pri opakovanej sťažnosti sa spracuje zápisnica z kontroly správnosti vybavenia sťažnosti, ktorá obsahuje totožné náležitosti ako zápisnica o prešetrení sťažnosti.

Čl. 9

LEHOTY

Lehota na vybavenie sťažnosti začína plynúť odo dňa doručenia sťažnosti. Lehoty sú určené § 13 zákona č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach, t.j. 60 pracovných dní. Predĺženie lehoty povoľuje riaditeľ DSS.

Čl. 10 OCHRANA SŤAŽOVATEĽA

1. DSS Pohorelská Maša chráni svojich prijímateľov sociálnej služby, ktorý vyjadrili svoju nespokojnosť so sociálnou službou, aby voči nim neboli vyvodzované dôsledky, ktoré by prijímateľovi sociálnej služby spôsobili akúkoľvek ujmu.
2. DSS Pohorelská Maša informuje prijímateľov sociálnej služby o možnostiach využiť právne poradenstvo a v prípade záujmu umožní prístup k právnym zástupcom a vytvorí podmienky na stretávanie sa s nimi v súkromí.
3. Akékoľvek sťažnosti, pripomienky a návrhy sú prejednávané cez výbor prijímateľov sociálnej služby.

Čl. 11 SPOLOČNÉ A ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

1. Kontrola správnosti prijímania, evidovania, prešetrovania a vybavovania sťažností sa vykonáva podľa zákona č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach.

4.ODKAZY A POZNÁMKY

Súvisiace normy a predpisy

Zákon č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach

STN EN ISO 9001 – Systémy manažérstva kvality Požiadavky

Interné dokumenty

Príručka kvality

Poznámky

Táto Smernica nadobúda účinnosť dňom 01.07.2023. Vydaním tejto Smernice zaniká platnosť Smernice č. 19 – Vybavenie sťažností zo dňa 20.04.2020.

5. ROZDEĽOVNÍK

1x Riaditeľka

1x Manažer kvality

1x Vedúca Sú

1x Vedúca Zú