



Pravidlá na podávanie a riešenie sťažností

Strana 1 zo 6
Rozdeľovník: A
Vydanie: 0.1



Kritérium 2.9

Pravidlá na podávanie a riešenie sťažností

Tento dokument alebo jeho časť nesmie byť sprístupnená inej osobe v akejkoľvek forme mimo rozdeľovník bez predchádzajúceho písomného súhlasu vedenia CSS Zátiešie.

	Meno	Funkcia	Dátum	Podpis
Spracoval, overil správnosť:	Mgr. Ľudmila Výhonská	soc. diagnostik	01.06.2017	
Schválil platnosť a účinnosť:	PaedDr. PhDr. Ján Šrenkel	riaditeľ	01.06.2017	



Pravidlá na podávanie a riešenie sťažností

Strana 2 zo 6
Rozdeľovník: A
Vydanie: 0.1



Kritérium 2.9

V súlade so zákonom NR SR č. 448/208 Z. z. o sociálnych službách a o zmene a doplnení zákona č. 455/1991 Zb. o živnostenskom podnikaní (živnostenský zákon) v znení neskorších predpisov (ďalej len zákon o sociálnych službách) a v zmysle zákona NR SR č. 9/2010 o sťažnostiach v znení neskorších predpisov

boli vypracované

pravidlá na podávanie, vybavovanie a riešenie sťažností

Článok 1

Vymedzenie pojmov

1. Sťažnosť je podanie fyzickej osoby – prijímateľa sociálnej služby, jeho zákonného zástupcu, prípadne opatrovníka (ďalej len sťažovateľ) a je formou vyjadrenia nespokojnosti s poskytovanou sociálnou službou. Podaním sťažnosti sa sťažovateľ:
 - a) domáha ochrany svojich opráv alebo právom chránených záujmov pri poskytovaní sociálnej služby, o ktorých sa domnieva, že boli porušené činnosťou alebo nečinnosťou CSS,
 - b) poukazuje na konkrétne nedostatky, najmä na porušenie právnych predpisov, ktorých odstránenie je v pôsobnosti CSS.
2. Sťažnosťou nie je podanie ktoré má charakter dopytu, vyjadrenia, názoru, žiadosti, podnetu alebo návrhu.
3. Vybavovaním sťažnosti je prijímanie, evidenciac, prešetrovanie a vybavenie sťažnosti.
4. Vybavením sťažnosti je oznámenie výsledku prešetrovania sťažnosti sťažovateľovi.
5. Prešetrenie sťažnosti je činnosť, pri ktorej sa postupuje tak, aby sa zistil skutočný stav veci.
6. Anonymná sťažnosť je sťažnosť, v ktorej sťažovateľ neuvádza svoje meno, priezvisko a adresu. Anonymná sťažnosť sa vybavuje, ak obsahuje konkrétne údaje, ktoré nasvedčujú, že boli porušené práva prijímateľa sociálnej služby.
7. Opakovaná sťažnosť a ďalšia opakovaná sťažnosť je sťažnosť toho istého sťažovateľa, v tej istej veci, ak v nej neuvádza nové skutočnosti.

Článok 2

Podávanie sťažností

1. Sťažnosť možno podať písomne, ústne alebo elektronickou poštou.



Pravidlá na podávanie a riešenie sťažností

Strana 3 zo 6
Rozdeľovník: A
Vydanie: 0.1



Kritérium 2.9

2. Sťažnosť môže podať prijímateľ, prípadne zákonný zástupca prijímateľa (opatrovník) riaditeľovi, vedúcej úseku odborných činností a priamej práce s prijímateľmi sociálnej služby, sociálnym pracovníkom, kľúčovému zamestnancovi, prípadne zamestnancovi, ktorý je s prijímateľom sociálnej služby v priamom kontakte, alebo ktorému prijímateľ dôveruje a má k nemu blízky vzťah.
3. Sťažnosť môžu prijímatelia predniesť aj na stretnutí Rady prijímateľov, na poradách zamestnancov CSS Zátisšie, prípadne vzhodením písomnosti do schránky.
4. Sociálna pracovníčka bezodkladne zaeviduje sťažnosť v „Knihe sťažností obyvateľov.“ Pri riešení sťažností sa postupuje aj v zmysle zákona NR SR č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach.
5. Sťažnosť by mala obsahovať meno, priezvisko aj adresu trvalého pobytu alebo prechodného pobytu sťažovateľa.
6. Sťažnosť by mala byť čitateľná a zrozumiteľná. Musí z nej byť jednoznačné proti komu smeruje, na aké nedostatky poukazuje, čoho sa sťažovateľ domáha.
7. Ak je sťažnosť podaná ústne, zodpovedný zamestnanec CSS vyhotoví z takto podanej sťažnosti písomný záznam, ktorý okrem náležitostí podľa odseku 5 obsahuje aj deň a hodinu vyhotovenia záznamu, meno a priezvisko zamestnanca, ktorý záznam vyhotovili, ako aj mená a priezviská zamestnancov, ktorí boli pri ústnom podaní sťažnosti.

Článok 3

Utajenie totožnosti sťažovateľa

Ak sťažovateľ požiada, aby sa jeho totožnosť utajila, alebo ak je to v záujme vybavenia sťažnosti, CSS totožnosť sťažovateľa utají. Pri prešetrovaní takejto sťažnosti sa použije jej odpis alebo jej kópia, bez uvedenia údajov, ktoré by identifikovali sťažovateľa. Každý, komu je totožnosť sťažovateľa známa, je povinný o nej zachovať mlčanlivosť.

Článok 4

Prijímanie sťažností

1. CSS Zátisšie je povinné sťažnosť prijať.
2. CSS vedie centrálnu evidenciu sťažností a Knihu sťažností obyvateľov. Sťažnosť podaná v súvislosti s poskytovaním sociálnej služby sa zaeviduje v centrálnej evidencii sťažností a v Knihe sťažností obyvateľov.
3. Evidencia v Knihe sťažností obyvateľov obsahuje tieto náležitosti:
 - a) dátum doručenia a dátum zapísania sťažnosti,
 - b) meno, priezvisko, adresu trvalého alebo prechodného pobytu sťažovateľa,
 - c) predmet sťažnosti,



Pravidlá na podávanie a riešenie sťažností

Strana 4 zo 6
Rozdeľovník: A
Vydanie: 0.1



Kritérium 2.9

- d) proti komu sťažnosť smeruje,
 - e) dátum pridelenia sťažnosti na prešetrenie a komu bola pridelená,
 - f) výsledok prešetrenia sťažnosti,
 - g) prijaté opatrenia a termíny ich splnenia,
 - h) dátum vybavenia sťažnosti – dátum oznámenia výsledku sťažovateľovi.
4. Prijímateľ sociálnej služby môže podať sťažnosť riaditeľovi, vedúcej úseku odborných činností a priamej práce s prijímateľmi sociálnej služby, sociálnym pracovníkom, kľúčovému zamestnancovi, prípadne zamestnancovi, ktorý je s prijímateľom sociálnej služby v priamom kontakte, alebo ktorému prijímateľ dôveruje a má k nemu blízky vzťah. Títo zamestnanci pri prijímaní a evidovaní sťažností postupujú v súlade s pravidlami na podávanie a riešenie sťažností.

Článok 5

Príslušnosť na vybavenie sťažnosti

1. Na vybavenie sťažnosti je príslušný riaditeľ zariadenia alebo ním poverený zamestnanec. Riaditeľ môže na prešetrenie sťažnosti vymenovať komisiu ako svoj poradný orgán. Ak sťažnosť smeruje proti riaditeľovi CSS vybavuje ju zriaďovateľ – Prešovský samosprávny kraj, ako nadriadený orgán.
2. Sťažnosť nesmie byť pridelená na prešetrovanie a vybavenie tomu, proti komu smeruje, ani zamestnancovi v jeho riadiacej pôsobnosti.

Článok 6

Lehota na vybavenie sťažnosti

1. Riaditeľ CSS, alebo ním poverený zamestnanec, prípadne komisia (ak ju riaditeľ vymenuje) je povinný vybaviť sťažnosť bezodkladne, najneskôr do 60 pracovných dní odo dňa doručenia sťažnosti.
2. Lehota na vybavenie sťažnosti začína plynúť prvým pracovným dňom nasledujúcim po dni jej doručenia do zariadenia.

Článok 7

Prešetrovanie sťažnosti

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



Pravidlá na podávanie a riešenie sťažností

Strana 5 zo 6
Rozdeľovník: A
Vydanie: 0.1



Kritérium 2.9

2. Pri prešetrení sťažnosti sa vychádza z jej predmetu, bez ohľadu na sťažovateľa a toho, proti komu smeruje.
3. Sťažnosť je prešetrená prerokovaním zápisnice o prešetrení sťažnosti.
4. Zápisnica sa vyhotovuje aj v prípade, že ide o neopodstatnenú sťažnosť.

Článok 8

Zápisnica o prešetrení sťažnosti

CSS vyhotoví zápisnicu o prešetrení sťažnosti, ktorá obsahuje najmä:

- a) označenie CSS,
- b) predmet sťažnosti,
- c) obdobie prešetrovania sťažnosti,
- d) preukázané zistenia,
- e) dátum vyhotovenia zápisnice,
- f) mená, priezviská a podpisy zamestnancov CSS, ktorí sťažnosť prešetrili,
- g) meno, priezvisko a podpis riaditeľa CSS,
- h) povinnosti CSS v prípade zistenia nedostatkov pri prešetrovaní sťažnosti:
 1. prijať opatrenia na odstránenie zistených nedostatkov a príčin ich vzniku
 2. určiť osobu zodpovednú za zistené nedostatky
 3. predložiť prijaté opatrenia riaditeľovi CSS
 4. predložiť správu o plnení opatrení
 5. oznámiť sťažovateľovi prijaté opatrenia.

Článok 9

Oznámenie výsledku prešetrenie sťažnosti

1. Sťažnosť je vybavená odoslaním písomného oznámenia o výsledku jej prešetrenia sťažovateľovi. V oznámení sa uvedie, či je sťažnosť opodstatnená alebo neopodstatnená.
2. Ak je sťažovateľom prijímateľ zariadenia, sťažnosť je vybavená odovzdaním písomného oznámenia o výsledku jej prešetrenia prijímateľovi – sťažovateľovi (opatrovníkovi) priamo v zariadení oproti podpisu, prípadne za prítomnosti dvoch svedkov, ktorými môžu byť zamestnanci zariadenia.
3. Ak je sťažovateľom prijímateľ zariadenia, ktorý nevie čítať, písať, prijímateľ nevidiaci, prípadne nepočujúci, sťažnosť je vybavená, ak sa jej vybavenie oznámi prijímateľovi vhodným a zrozumiteľným spôsobom za prítomnosti osoby, ktorú si prijímateľ určí sám.



Pravidlá na podávanie a riešenie sťažností

Strana 6 zo 6
Rozdeľovník: A
Vydanie: 0.1



Kritérium 2.9

Článok 10 **Kontrola vybavovania sťažnosti**

Kontrolu prijímania, prešetrovania a vybavenia sťažnosti, ako aj plnenia opatrení prijatých na nápravu, vykonáva riaditeľ, prípadne komisia vymenovaná riaditeľom zariadenia.

Článok 11 **Záverečné ustanovenie**

1. CSS je povinné vytvárať vhodné materiálne, technické a personálne podmienky na správne a včasné prešetrovanie a vybavenie sťažnosti.
2. CSS je povinné vytvoriť také podmienky, aby realizácia práva podávať sťažnosti a podnety nijakým spôsobom nepoškodzovala prijímateľov sociálnej služby.
3. Voči sťažovateľovi nesmú byť uplatňované negatívne opatrenia v súvislosti s podaním sťažnosti.

V Osadnom 01. 06. 2017

PaedDr. PhDr. Ján Šrenkel
riaditeľ CSS Zátisšie