




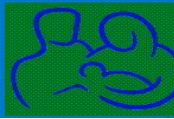
| | | |
|---|--|---|
| Zriaďovateľ:  | Domov sociálnych služieb pre deti a dospelých v Jahodnej |  |
| | Proces riadenia sťažností a pripomienok Interný dokument - Smernica | Ev. č.: MP03.D-S01 Strana 1/21 |

Smernica o vybavovaní sťažností

Vydaný v zmysle príslušných ustanovení zákona č. 9/2010 Z.z. o sťažnostiach v znení neskorších predpisov, zároveň upravuje postup podľa 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.

| | | | |
|-----------------|----|----------------------|------------|
| Verzia | 02 | Platná od | 01.03.2018 |
| Revízia | 03 | Platná od | 01.03.2020 |
| Počet výtlačkov | 01 | Registratúrna značka | BB (A -10) |
| Výtlačok číslo | 01 | | |

| | Vypracoval | Posúdil | Schválil |
|---------|------------------------------|--------------------|------------------------------|
| Meno | Marian Kósa | Kvetoslava Tóthová | Marian Kósa |
| Funkcia | riaditeľ DSS pDaD v Jahodnej | manažérka kvality | riaditeľ DSS pDaD v Jahodnej |
| Dátum | 02.06.2017 | 26.07.2017 | 05.09.2017 |
| Podpis | | | |

| | | |
|---|---|---|
| Zriaďovateľ:  | Domov sociálnych služieb pre deti a dospelých v Jahodnej |  Ev. č.: MP03.D-S01 Strana 2/21 |
| Proces riadenia sťažností a pripomienok Interný dokument - Smernica | | |

1 Účel smernice



- 1.1 Tento dokument popisuje systém postupu Domova sociálnych služieb pre deti a dospelých v Jahodnej (ďalej len „DSS“) v súvislosti s prijímaním, evidovaním, prešetrovaním a vybavovaním sťažností (ďalej len „vybavovanie sťažností“) podaných podľa zákona č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach, §11 ods.1 (ďalej len „zákon o sťažnostiach“).
- 1.2 V tejto smernici je upravený aj postup pre podania, ktoré nesplnili 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 a podporuje realizáciu Procesu riadenia sťažností a pripomienok (ďalej len „proces“) a Príručky implementácie podmienok kvality.

2 Rozsah platnosti

- 2.1 Tento dokument platí pre všetkých interných aj externých zamestnancov prevádzky. DSS vybavuje sťažnosti zamestnancov, prijímateľov sociálnej služby a ich zákonných zástupcov, príbuzných podľa zákona o sťažnostiach.

3 Pojmy

- 3.1 **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 DSS,
 - poukazuje na konkrétne nedostatky, najmä na porušenie právnych predpisov, ktorých odstránenie je v pôsobnosti DSS.
- 3.2 **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.

| | | |
|---|---|---|
| Zriaďovateľ:  | Domov sociálnych služieb pre deti a dospelých v Jahodnej |  Ev. č.: MP03.D-S01 Strana 3/21 |
| Proces riadenia sťažností a pripomienok Interný dokument - Smernica | | |

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 DSS príslušné, osoba príslušná na vybavenie sťažnosti vybaví iba tie časti, na ktorých je DSS príslušné. Ostatné časti sa odstúpia podľa procesu na príslušnú inštitúciu.


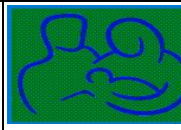
3.4 Sťažnosťou podľa tejto smernice nie je podanie, ktoré:

- 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 **DSS podanie označené ako sťažnosť vráti** 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.

3.6 **Preskúvanie sťažnosti** -činnosť, spojená s oboznámením sa s obsahom a jeho posúdením za účelom rozhodnutia, akým spôsobom sa bude sťažnosť vybavovať.

3.7 **Prešetrovanie sťažnosti** - činnosť, pri ktorej sa postupuje tak, aby sa zistil skutočný stav veci a jeho súlad alebo rozpor s právnymi predpismi, účelnosťou a hospodárnosťou plnenia úloh, osôb, ktorá zodpovedá za zistené nedostatky, ako aj príčiny ich vzniku a za ich škodlivé následky.

| | | |
|---|---|--|
| Zriaďovateľ:  | Domov sociálnych služieb pre deti a dospelých v Jahodnej |  |
| Proces riadenia sťažností a pripomienok Interný dokument - Smernica | | Ev. č.: MP03.D-S01 Strana 4/21 |

3.8 **Súčinnosťou pri prešetrovaní sťažnosti**- sa rozumie poskytnutie dokladov, iných písomností, vyjadrení, informácií a údajov potrebných na jej prešetrenie.

3.9 **Vybavovanie sťažnosti**- je súhrn úkonov od zaevidovania sťažnosti v „**Knihe prianí a sťažností**“, jej prešetrenie, vyhotovenie zápisnice o prešetrení, oboznámenie zúčastnených s obsahom zápisnice až po odoslanie oznámenia o výsledku prešetrenia sťažnosti sťažovateľovi.

3.10 **Anonymná sťažnosť**- je sťažnosť, v ktorej sťažovateľ neuvádza svoje meno, priezvisko a adresu /právnická osoba svoj názov a sídlo/. Anonymná sťažnosť sa vybavuje iba v prípade, ak obsahuje konkrétne údaje, ktoré nasvedčujú, že bol porušený právny predpis.



4 **Zodpovednosť**

4.1 Za spracovanie, pripomienkovanie, vydanie, archiváciu a likvidáciu tohto dokumentu je zodpovedný vlastník procesu riadenia sťažnosti a pripomienok (ďalej len „vlastník procesu“). Za jeho schválenie a oboznámenie pracovníkov zariadenia s jeho obsahom je zodpovedný riaditeľ.

4.2 Každý zamestnanec, ktorý zistí v tejto smernici chybu, je povinný o nej informovať manažérku kvality.

4.3 Zodpovedným pracovníkom za vybavenie sťažností je riaditeľ DSS. Riaditeľ na riešenie sťažnosti vymenuje komisiu. Komisia má 5 členov (riaditeľ, manažérka kvality, sociálna pracovníčka, priamy nadriadený zamestnancovi, proti ktorému sťažnosť smeruje zástupca zamestnancov). Komisiu navonok zastupuje predseda komisie, ktorého si zvolí komisia zo svojich radov. Ak je podaná sťažnosť proti niektorému z členov komisie, na jeho miesto nastúpi náhradník z radov zástupcov zamestnancov. Komisia vypracuje harmonogram na riešenie sťažnosti, v rámci ktorého určí osobu zodpovednú na zistenie nedostatkov a prijatie opatrení na odstránenie zistených nedostatkov, osobu zodpovednú predložiť správu o splnení opatrení, osobu zodpovednú za vyhotovenie zápisnice o prešetrení sťažnosti. Zodpovedný za oznámenie výsledku prešetrenia sťažnosti sťažovateľovi je riaditeľ zariadenia.

4.4 Ak sťažnosť smeruje proti riaditeľovi zariadenia, vybavuje ju najbližší nadriadený orgán, t.j. riaditeľka odboru sociálnej pomoci Úradu TTSK.


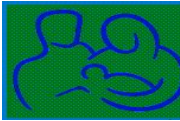
| | | |
|---|---|---|
| Zriaďovateľ:  | Domov sociálnych služieb pre deti a dospelých v Jahodnej |  Ev. č.: MP03.D-S01 Strana 5/21 |
| Proces riadenia sťažností a pripomienok Interný dokument - Smernica | | |

5 Zásady prijímania a vybavovania sťažností v DSS pDaD v Jahodnej


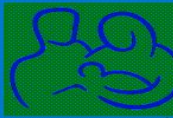
- 5.1 DSS je povinné sťažnosť prijať. V DSS sťažnosti prijíma podateľňa v zmysle organizačného poriadku. Spisová dokumentácia jednotlivých sťažností sa vedie oddelene od evidencie ostatných písomností tak, aby poskytovala údaje potrebné na kontrolu vybavovania sťažností.
- 5.2 Postup pri prijímaní, evidovaní a predovšetkým pri vybavovaní sťažností v zariadení sa riadi nasledovnými zásadami:
- DSS sa pri vybavovaní sťažností riadi Zákonom č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach v platnom znení,
 - pri prešetrovaní sťažnosti sa vychádza z jej obsahu, bez zreteľa na to, kto ju podal a proti komu smeruje,
 - podanie sťažnosti sa nesmie stať podnetom ani dôvodom na vyvodzovanie dôsledkov, ktoré by sťažovateľovi spôsobili akúkoľvek ujmu,
 - personál DSS, klient, ako aj tretia osoba, má právo uplatňovať sťažnosť v ktoromkoľvek čase v rámci pracovnej doby,
 - zamestnanci, ktorí sťažnosť prijímajú od klientov, sú povinní vytvoriť priaznivé podmienky pre dosiahnutie spokojnosti klienta a zodpovedne ho presmerovať tak, aby umožnili prijatie sťažnosti u zodpovednej osoby za vybavenie sťažnosti, t.j. u riaditeľa zariadenia,
 - zamestnanec, ktorého sa konkrétna sťažnosť akoukoľvek zainteresovanosťou týka, je povinný napomáhať jej spravodlivému a objektívnemu vybaveniu, v čo možnom najkratšom termíne.

6 Podávanie, prijímanie, evidencia a odloženie sťažnosti

- 6.1 Sťažnosť možno podať písomne, ústne, telefaxom alebo elektronickou poštou. Na písomnú sťažnosť slúži aj „Schránka dôvery“, ktorá je umiestnená v multifunkčnej miestnosti DSS. Vyberaním sťažností zo schránky je poverená sociálna pracovníčka, ktorá vedie centrálnu evidenciu podaných sťažností oddelene od ostatných písomností.
- 6.2 Evidencia (**Príloha č. 1**) podaných sťažností obsahuje:
- poradové číslo,
 - dátum prijatia sťažnosti,
 - dátum vybavenia
 - a prílohy, ktoré sú súvisiace písomnosti ku konkrétnej sťažnosti - uložené podľa poradového čísla sťažností.

| | | |
|---|---|--|
| Zriaďovateľ:  | Domov sociálnych služieb pre deti a dospelých v Jahodnej |  Ev. č.: MP03.D-S01 Strana 6/21 |
| Proces riadenia sťažností a pripomienok Interný dokument - Smernica | | |

- 6.3 Sociálna pracovníčka zabezpečí odstúpenie sťažnosti riaditeľovi, ktorý na prešetrenie a vybavenie sťažnosti zvoláva komisiu.
- 6.4 Sťažnosť adresovaná riaditeľovi, priamym nadriadeným alebo inému zamestnancovi DSS sa považuje za sťažnosť podanú zariadeniu.
- 6.5 Sťažnosť podaná DSS elektronickou poštou so zaručením elektronickým podpisom sa považuje za písomnú sťažnosť iba vtedy, ak ju sťažovateľ do piatich pracovných dní od jej podania písomne potvrdí podpisom, inak sa sťažnosť odloží.
- 6.6 Lehota na vybavenie sťažnosti podanou elektronickou poštou začína plynúť prvým pracovným dňom nasledujúcim po dni doručenia písomného potvrdenia. Ak písomné potvrdenie obsahuje iné údaje než sťažnosť podaná telefaxom alebo elektronickou poštou, sťažnosť sa odloží.
- 6.7 Sťažnosť musí obsahovať meno, priezvisko, adresu trvalého pobytu alebo prechodného pobytu sťažovateľa. Ak sťažnosť podáva právnická osoba, musí obsahovať jej názov a sídlo, meno a priezvisko osoby oprávnenej za ňu konať.
- 6.8 Sťažnosť musí byť čitateľná a zrozumiteľná. Musí z nej byť jednoznačné proti komu smeruje, na aké nedostatky poukazuje, čoho sa sťažovateľ domáha a musí byť sťažovateľom podpísaná.
- 6.9 Pri prijímaní ústnej sťažnosti, ktorú nemožno vybaviť ihneď pri jej podaní, prijímateľ sťažnosti odstúpi sťažnosť sociálnej pracovníčke, ktorá vyhotoví „**Záznam o ústnej sťažnosti**“. Záznam okrem mena, priezviska, adresy trvalého alebo prechodného pobytu, podpisu sťažovateľa a predmetu sťažnosti, obsahuje aj deň a hodinu jeho vyhotovenia, názov a adresu DSS, meno a priezvisko prijímateľa sťažnosti, meno a priezvisko osoby, ktorá záznam vyhotovila, ako aj zamestnancov, ktorí boli prítomní pri ústnom podaní sťažnosti. **Vzor záznamu tvorí Prílohu č. 2 tejto smernice.**
- 6.10 Prijímateľ sťažnosti - sociálna pracovníčka - nie je povinný záznam vyhotoviť, ak s ním sťažovateľ pri ústnom podávaní sťažnosti nespôlupracuje alebo ak sa domáha činnosti DSS, ktorá je v rozpore s právnymi predpismi.
- 6.11 Ak sťažovateľ odmietne vyhotovenie záznamu, prijímateľ sťažnosti takúto sťažnosť neprijme.
- 6.12 Ak sťažovateľ odmietne záznam podpísať, prijímateľ sťažnosti záznam odloží s poznámkou o odmietnutí podpísania.

| | | |
|---|---|---|
| Zriaďovateľ:  | Domov sociálnych služieb pre deti a dospelých v Jahodnej |  Ev. č.: MP03.D-S01 Strana 7/21 |
| Proces riadenia sťažností a pripomienok Interný dokument - Smernica | | |

6.13 Ak si sťažovateľ zvolí zástupcu, ktorý v jeho mene podáva sťažnosť, súčasťou sťažnosti musí byť úradne osvedčené splnomocnenie zastupovať sťažovateľa pri podaní sťažnosti a pri úkonoch súvisiacich s vybavovaním sťažnosti.

6.14 DSS sťažnosť odloží, ak:

- a) neobsahuje náležitosti sťažnosti,
- b) je z nej zrejmé, že vo veci, ktorá je predmetom sťažnosti, koná súd, prokuratúra alebo iný orgán činný v trestnom konaní,
- c) zistí, že sťažnosť sa týka inej osoby, než ktorá ju podala a nie je priložené splnomocnenie podľa § 5 ods. 9 zákona o sťažnostiach,
- d) od udalosti, ktorej sa predmet sťažnosti týka, uplynulo v deň jej doručenia viac než päť rokov,
- e) ide o ďalšiu opakovanú sťažnosť podľa čl. 5.2.5. ods. 2 zákona č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach v platnom znení,
- f) ide o sťažnosť proti vybaveniu sťažnosti podľa čl. 5.2.5. ods. 8 zákona č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach v platnom znení,
- g) mu bola zaslaná na vedomie alebo
- h) sťažovateľ neposkytol spoluprácu podľa § 16 ods. 1 zákona o sťažnostiach alebo, ak spoluprácu neposkytol v lehote podľa § 16 ods. 2 zákona o sťažnostiach. **Vzor záznamu o odložení sťažnosti tvorí Prílohu č. 3 tejto smernice.**


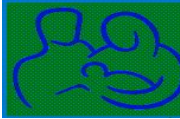
6.15 Ak chýbajú informácie potrebné na jej prešetrenie a sťažovateľ po písomnej výzve sťažnosť v lehote desiatich pracovných dní od doručenia písomnej výzvy sťažovateľovi doplnil, súčasne ho poučí, že inak sťažnosť odloží.

6.16 DSS odloží sťažnosť, ktorú sťažovateľ pred jej vybavením písomne vezme späť alebo ak sťažovateľ pred vybavením sťažnosti písomne oznámi zariadeniu, že na jej vybavení netrvá.

6.17 DSS je povinné písomne upovedomiť sťažovateľa o odložení sťažnosti do desiatich dní od odloženia sťažnosti. Vzor upovedomenia sťažovateľa o odložení tvorí **Prílohu č. 4 tejto smernice.**

7 Utajenie totožnosti sťažovateľa


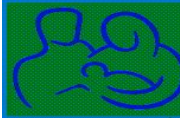
7.1 Totožnosť sťažovateľa je zariadenie povinné utajiť, ak o to sťažovateľ požiada a ak je to v záujme vybavenia sťažnosti. Pri prešetrovaní takejto sťažnosti sa používa jej zápis bez uvedenia údajov, ktoré by identifikovali sťažovateľa. Každý, komu je totožnosť sťažovateľa známa, je povinný o nej zachovať mlčanlivosť.

| | | |
|---|---|---|
| Zriaďovateľ:  | Domov sociálnych služieb pre deti a dospelých v Jahodnej |  Ev. č.: MP03.D-S01 Strana 8/21 |
| Proces riadenia sťažností a pripomienok Interný dokument - Smernica | | |

- 7.2 Ak sťažovateľ požiadal o utajenie svojej totožnosti, ale predmet sťažnosti neumožňuje jej prešetrenie bez uvedenia niektorého z údajov o jeho osobe, zariadenie 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.
- 7.3 Ak sťažovateľ písomný súhlas neudelí, zariadenie vráti sťažnosť sťažovateľovi s uvedením dôvodu vrátenia.

8 Prešetrovanie a vybavovanie sťažností

- 8.1 DSS je povinný bezodkladne oboznámiť toho, proti komu sťažnosť smeruje, s jej obsahom v takom rozsahu a čase, aby sa jej prešetrovanie nemohlo zmariť. Zároveň mu umožní vyjadriť sa k sťažnosti, predkladať doklady, písomnosti, informácie a údaje potrebné na vybavovanie sťažnosti.
- 8.2 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.
- 8.3 Pri prešetrovaní sťažnosti sa vychádza z jej predmetu, bez ohľadu na sťažovateľa a na toho, proti komu sťažnosť smeruje, ako aj bez ohľadu na to, ako ju sťažovateľ označil. Ak je podľa obsahu iba časť podania sťažnosťou, prešetrí sa iba v tomto rozsahu. Ak sa sťažnosť skladá z viacerých samostatných bodov, prešetruje sa každý z nich. Ak nemožno sťažnosť alebo jej časť prešetriť, zodpovedný pracovník za vybavenie sťažnosti to uvedie v zápisnici o prešetrení sťažnosti a oznámi sťažovateľovi.
- 8.4 Sťažnosť je prešetrená prerokovaním zápisnice o prešetrení sťažnosti. Poverený zamestnanec vyhotovuje zápisnicu o prešetrení sťažnosti. **Vzor zápisnice tvorí Prílohu č. 5 tejto smernice.**
- 8.5 Sťažnosť je vybavená odoslaním písomného oznámenia výsledku jej prešetrenia sťažovateľovi. **Vzor oznámenia o výsledku prešetrenia tvorí Prílohu č. 6 tejto smernice.**
- 8.6 V oznámení sa uvedie, či je sťažnosť opodstatnená alebo neopodstatnená. Oznámenie musí obsahovať odôvodnenie výsledku prešetrenia sťažnosti, ktoré vychádza zo zápisnice. Ak je sťažnosť opodstatnená, v oznámení sa uvedie, že zodpovednému subjektu boli uložené povinnosti uvedené v zápisnici.

| | | |
|---|---|---|
| Zriaďovateľ:  | Domov sociálnych služieb pre deti a dospelých v Jahodnej |  Ev. č.: MP03.D-S01 Strana 9/21 |
| Proces riadenia sťažností a pripomienok Interný dokument - Smernica | | |

8.7 Ak má sťažnosť viac častí, musí písomné oznámenie obsahovať výsledok prešetrenia každej z nich. Ak je podanie sťažnosťou iba v časti, výsledok prešetrenia sa písomne oznamuje iba k tejto časti.

9 Spolupráca sťažovateľa

9.1 DSS na vybavenie sťažnosti je oprávnený v nevyhnutnom rozsahu písomne vyzvať sťažovateľa na spoluprácu s poučením, že v prípade neposkytnutia spolupráce alebo jej neposkytnutia v stanovenej lehote, sťažnosť odloží. **Vzor výzvy na spoluprácu tvorí Prílohu č. 7 tejto smernice.**

9.2 Lehota na poskytnutie spolupráce sťažovateľa je desať pracovných dní od doručenia písomnej výzvy sťažovateľovi.

9.3 Sťažovateľ môže v odôvodnených prípadoch - ak preukáže, že lehota na poskytnutie spolupráce nie je dostatočná - písomne požiadať o jej primerané predĺženie.

9.4 Ak sťažovateľ preukáže, že z objektívnych dôvodov nemohol v čase, kedy bol vyzvaný spoluprácu poskytnúť, môže mu DSS určiť novú lehotu na poskytnutie spolupráce.

9.5 V čase od odoslania výzvy na poskytnutie spolupráce do jej poskytnutia lehota na vybavenie sťažnosti neplynie.



9.6 Bez poskytnutia potrebnej spolupráce sa vo vybavovaní sťažnosti pokračuje iba v prípade, ak je to možné. Výsledok prešetrenia takejto sťažnosti sa sťažovateľovi neoznami.

10 Lehota na vybavenie sťažnosti

10.1 DSS je povinné sťažnosť vybaviť do 60 pracovných dní.

10.2 Lehota na vybavenie sťažnosti začína plynúť prvým pracovným dňom nasledujúcim po dni jej doručenia do zariadenia.

10.3 Lehota na vybavenie sťažnosti podanej zariadeniu elektronickou poštou so zaručením elektronickým podpisom začína plynúť prvým pracovným dňom nasledujúcim po dni doručenia písomného potvrdenia.

| | | |
|---|---|--|
| Zriaďovateľ:  | Domov sociálnych služieb pre deti a dospelých v Jahodnej |  Ev. č.: MP03.D-S01 Strana 10/21 |
| Proces riadenia sťažností a pripomienok Interný dokument - Smernica | | |

10.4 Ak je sťažnosť náročná na prešetrenie, môže sa lehota predĺžiť pred jej uplynutím o 30 pracovných dní. Predĺženie lehoty sa oznámi sťažovateľovi bezodkladne, písomne, s uvedením dôvodu.

11 Opakovaná sťažnosť, ďalšia opakovaná sťažnosť, sťažnosť proti vybavovaniu sťažnosti a sťažnosť proti odloženiu sťažnosti

11.1 Opakovaná sťažnosť a ďalšia opakovaná sťažnosť je sťažnosť toho istého sťažovateľa, v tej istej veci, ak v nej neuvádza nové skutočnosti.

11.2 Na vybavenie opakovanej sťažnosti je príslušný subjekt, ktorý predchádzajúcu sťažnosť vybavil, ak to nie je v rozpore s § 12 zákona o sťažnostiach. Subjekt (zariadenie) príslušný na vybavenie sťažnosti prekontroluje správnosť vybavenia predchádzajúcej sťažnosti, o čom vyhotoví záznam.

11.3 Ak bola predchádzajúca sťažnosť vybavená správne, zariadenie túto skutočnosť oznámi sťažovateľovi s odôvodnením a poučením, že ďalšie opakované sťažnosti odloží.

11.4 Ak sa prekontrolovaním vybavenia predchádzajúcej sťažnosti zistí, že nebola vybavená správne, orgán verejnej správy opakovanú sťažnosť prešetří a vybaví.


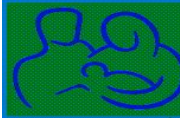
11.5 Sťažnosť iného sťažovateľa v tej istej veci, ktorú orgán verejnej správy už vybavil, sa neprešetruje. Výsledok jej prešetrenia sa oznámi sťažovateľovi.

11.6 Opakovanú sťažnosť je zariadenie povinné vybaviť v lehote podľa § 13 a § 22 zákona o sťažnostiach.

11.7 Sťažnosť, v ktorej sťažovateľ vyjadruje nesúhlas s vybavovaním alebo odložením svojej predchádzajúcej sťažnosti, je novou sťažnosťou proti postupu orgánu verejnej správy pri vybavovaní sťažnosti alebo pri odložení sťažnosti.

11.8 Sťažnosť proti postupu DSS pri vybavovaní sťažnosti nie je opakovanou sťažnosťou a to ani vtedy, ak v nej sťažovateľ opakuje skutočnosti z predchádzajúcej sťažnosti.

11.9 Sťažnosť, v ktorej sťažovateľ vyjadruje nesúhlas s vybavovaním alebo odložením svojej predchádzajúcej sťažnosti, vybaví riaditeľ zariadenia s komisiou, prípadne v jeho neprítomnosti ním splnomocnený zástupca, ak to nie je v rozpore s § 12 zákona o sťažnostiach.

| | | |
|---|---|--|
| Zriaďovateľ:  | Domov sociálnych služieb pre deti a dospelých v Jahodnej |  Ev. č.: MP03.D-S01 Strana 11/21 |
| Proces riadenia sťažností a pripomienok Interný dokument - Smernica | | |

11.10 Ak pôvodná sťažnosť bola postúpená a vybavovaná najbližším nadriadeným orgánom, t.j. Úrad TTSK (**Príloha č. 8 - Vzor postúpenia sťažnosti**), opakovaná sťažnosť sa postúpi riaditeľke odboru sociálnych vecí TTSK na rozhodnutie o ďalšom postupe.

11.11 Sťažnosť proti vybavovaniu sťažnosti alebo sťažnosť proti odloženiu sťažnosti je zariadenie povinné vybaviť v lehote podľa § 13 zákona o sťažnostiach.

12 Kontrola vybavovania sťažností

12.1 Ten, kto sťažnosť vybavuje podľa tejto smernice, je oprávnený kontrolovať, či sa opatrenia prijaté na odstránenie nedostatkov a príčin ich vzniku riadne plnia.

13 Evidovanie a archivovanie

Evidovanie a archivovanie upravuje Registratúrny poriadok zariadenia, ktorý je schválený Ministerstvom vnútra Slovenskej republiky, Štátnym archívom v Bratislave, v súlade so zákonom NR SR č. 395/2002 Z. z. o archívoch a registratúrach a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov.

14 Zmeny

Zmeny tohto dokumentu môže vykonať len manažérka kvality po odsúhlasení zmien riaditeľom.


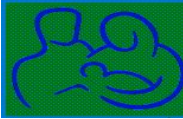
15 Súvisiace dokumenty

15.1 Externé

- ✓ Zákon č. 395/2002 Z. z. o archívoch a registratúrach a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov.
- ✓ Vyhláška MV SR č. 628/2002 Z. z. ktorou sa vykonávajú niektoré ustanovenia zákona o archívoch a registratúrach a o doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov.
- ✓ Zákon č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách a o zmene a doplnení zákona č. 455/1991 Zb. o živnostenskom podnikaní (živnostenský zákon) v znení neskorších predpisov.
- ✓ Zákon č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach v znení neskorších predpisov.

15.2 Interné

- ✓ Príručka kvality.
- ✓ Príručka implementácie podmienok kvality.
- ✓ Procesy.
- ✓ Registratúrny poriadok.


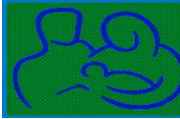
| | | |
|---|---|--|
| Zriaďovateľ:  | Domov sociálnych služieb pre deti a dospelých v Jahodnej |  Ev. č.: MP03.D-S01 Strana 12/21 |
| Proces riadenia sťažností a pripomienok Interný dokument - Smernica | | |

16 Záverečné ustanovenia

- 16.1 Každý, kto je kompetentný na prešetrenie a vybavenie sťažností je povinný postupovať v súlade s ustanoveniami zákona č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach.
- 16.2 O skutočnostiach, ktoré sa dozvedeli pri vybavovaní sťažností sú zamestnanci DSS 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.
- 16.3 Vzhľadom na rozsah a obsah tohto dokumentu sú vedúci pracovníci jednotlivých úsekov povinní oboznámiť zamestnancov o význame a obsahu tohto dokumentu.
- 16.4 Táto smernica nadobúda účinnosť dňa 01.03.2018. Zároveň sa ruší smernica o vybavovaní sťažností z roku 2015.

Prílohy:

- Príloha č. 1 Podaná sťažnosť
- Príloha č. 2 Záznam o ústnej sťažnosti
- Príloha č. 3 Záznam o odložení sťažnosti
- Príloha č. 4 Upovedomenie sťažovateľa o odložení
- Príloha č. 5 Zápisnica o prešetrení sťažnosti
- Príloha č. 6 Oznámenie o výsledku prešetrenia sťažnosti sťažovateľovi
- Príloha č. 7 Výzva sťažovateľovi na spoluprácu a doplnenie informácií
- Príloha č. 8 Postúpenie sťažnosti
- Príloha č. 9 Pripomienky k materiálom (formulár)
- Príloha č. 10 Zmenový list (formulár)
- Príloha č. 11 Validácia a riadenie zmien v dokumentoch (formulár)
- Príloha č. 12 Oboznámenie pracovníkov s dokumentom (formulár)



| | | |
|---|---|--|
| Zriaďovateľ:  | Domov sociálnych služieb pre deti a dospelých v Jahodnej |  Ev. č.: MP03.D-S01 Strana 13/21 |
| Proces riadenia sťažností a pripomienok Interný dokument - Smernica | | |

Rozdeľovník

| VÝTLAČOK | MIESTO | Dátum prevzatia | Podpis |
|---------------|--|-----------------|--------|
| Originál č. 1 | Manažérka kvality | | |
| Originál č. 2 | Vlastník procesu | | |
| Kópia č. 1 | Manažérka zdravotno-terapeutického úseku | | |
| Kópia č. 2 | Vedúca sestry | | |
| Kópia č. 3 | Sociálna pracovníčka | | |
| Kópia č. 4 | Vedúca ekonomického- prevádzkového úseku | | |
| Kópia č. 5 | Vedúca stravovacieho a prevádzkového úseku | | |

História zmien



| Verzia | Platná od | Dôvody zmeny |
|--------|------------|----------------|
| 02 | 01.03.2018 | Požiadavky SMK |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |

| | | |
|--|---|--|
| Zriaďovateľ:  TRNAVSKÝ SAMOSPRÁVNÝ KRAJ | Domov sociálnych služieb pre deti a dospelých v Jahodnej |  |
| | Proces riadenia sťažností a pripomienok | |

Príloha č. 1



Podaná sťažnosť v DSS pDaD v Jahodnej

| PODANÁ SŤAŽNOSŤ V DSS pDaD V JAHODNEJ | | | | |
|---------------------------------------|---------------------------|-------------------------------|---|----------------------------------|
| Poradové číslo sťažnosti | Dátum | | Údaje o sťažovateľovi | |
| | Dátum doručenia sťažnosti | Dátum evidencie sťažnosti | Meno a priezvisko sťažovateľa | Adresa trvalého /prechod. pobytu |
| | Údaje o sťažnosti | | | |
| | Predmet sťažnosti | Osoba komu smerovala sťažnosť | Postup prešetrenia sťažnosti (vyznačenie príloh používaných v procese prešetrenia) | Výsledok prešetrenia |
| | | | | |
| Dátum vybavenia sťažnosti: | | | Podpis a funkcia osoby, ktorá sťažnosť prešetrovala: | |

| | | |
|--|---|---|
| Zriaďovateľ:  TRNAVSKÝ SAMOSPRÁVNÝ KRAJ | Domov sociálnych služieb pre deti a dospelých v Jahodnej |  |
| Proces riadenia sťažností a pripomienok | | Ev. č.: MP03.F02 Výtlačok: 01 |

Príloha č. 2
Záznam o ústnej sťažnosti



| Záznam o ústnej sťažnosti | | | |
|--|---------------------------------------|-------------------------------|----------------------------------|
| Dátum | | Údaje o sťažovateľovi | |
| Dátum podania sťažnosti | Dátum evidencie sťažnosti | Meno a priezvisko sťažovateľa | Adresa trvalého /prechod. pobytu |
| | | | |
| Popis sťažnosti | Osoba komu smeruje | | |
| | Nedostatky, na ktoré poukazuje | | |
| | Čoho sa sťažovateľ domáha | | |
| K uvedenej ústnej sťažnosti boli predložené nasledujúce prílohy | | | |
| Dátum a čas spísania záznamu | | | |
| Titul, meno, priezvisko a funkcia zamestnanca DSS pDaD v Jahodnej, ktorý záznam vyhotovil | | | |
| Titul, meno, priezvisko a funkcia zamestnancov, ktorí boli prítomní pri ústnom podaní sťažnosti | | | |
| Sťažovateľ sa oboznámil s obsahom tohto záznamu a vlastnoručným podpisom potvrdzuje skutočnosť osobného podania sťažnosti a prevzatie jedného exemplára záznamu o podaní. | | | |
| Dátum: | | Podpis sťažovateľa: | |
| Poznámky: (napr. o odmietnutí podpísania zo strany záznamu sťažovateľa) | | | |

| | | |
|---|---|--|
| Zriaďovateľ:  | Domov sociálnych služieb pre deti a dospelých v Jahodnej Proces riadenia sťažností a pripomienok |  Ev. č.: MP03.F03 Výtlačok: 01 |
|---|---|--|

Príloha č. 3

Záznam o odložení sťažnosti

| | |
|---|--|
| <p>ZÁZNAM o odložení sťažnosti</p> | |
| <p>Domov sociálnych služieb pre deti a dospelých v Jahodnej podľa § 6 ods. 1 písm. a) – h)*/ zákona NR SR č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach v znení neskorších predpisov</p> | |
| <p>odkladá</p> | |
| <p>sťažnosť proti..... sťažovateľa..... vo veci.....</p> | |
| <p>z dôvodu, že predmetná sťažnosť*.....</p> | |
| <p>*uviesť text príslušného ustanovenia: <i>a) neobsahuje náležitosti podľa § 5 ods. 2,</i> <i>b) je z nej zrejmé, že vo veci, ktorá je predmetom sťažnosti, koná súd, prokuratúra alebo iný orgán činný v trestnom konaní,</i> <i>c) sťažnosť sa týka inej osoby, než ktorá ju podala a nie je priložené splnomocnenie podľa § 5 ods. 9,</i> <i>d) od udalosti, ktorej sa predmet sťažnosti týka, uplynulo v deň jej doručenia viac než päť rokov,</i> <i>e) ide o ďalšiu opakovanú sťažnosť podľa § 21 ods. 2,</i> <i>f) ide o sťažnosť proti vybaveniu sťažnosti podľa § 22 ods. 3 – netýka sa DSS pDaD v Jahodnej,</i> <i>g) mu bola zaslaná na vedomie alebo</i> <i>h) sťažovateľ neposkytol spoluprácu podľa § 16 ods. 1.</i></p> | |
| <p>Zapísal:</p> | |
| <p>V Jahodnej, dňa</p> | <p>..... (meno, priezvisko, funkcia a podpis)</p> |

| | | |
|---|---|---|
| Zriaďovateľ:  | Domov sociálnych služieb pre deti a dospelých v Jahodnej |  |
| | Proces riadenia sťažností a pripomienok | Ev. č.: MP03.F04 Výtlačok: 01 |

Príloha č. 4

Upovedomenie sťažovateľa o odložení sťažnosti

Váž.

.....

(sťažovateľ)

Sťažnosť číslo/zo dňa

Vybavuje/linka

V Jahodnej, dňa

VEC

Odloženie sťažnosti – upovedomenie

Domovu sociálnych služieb pre deti a dospelých v Jahodnej bola dňa doručená
 Vaša sťažnosť vo veci
 Po dôkladnom posúdení Vašej sťažnosti bolo zistené, že.....



*uviesť text príslušného ustanovenia:

- a) neobsahuje náležitosti podľa § 5 ods. 2,
- b) je z nej zrejmé, že vo veci, ktorá je predmetom sťažnosti, koná súd, prokuratúra alebo iný orgán činný v trestnom konaní,
- c) sťažnosť sa týka inej osoby, než ktorá ju podala a nie je priložené splnomocnenie podľa § 5 ods. 9,
- d) od udalosti, ktorej sa predmet sťažnosti týka, uplynulo v deň jej doručenia viac než päť rokov,
- e) ide o ďalšiu opakovanú sťažnosť podľa § 21 ods. 2,
- f) ide o sťažnosť proti vybaveniu sťažnosti podľa § 22 ods. 3 –netýka sa DSS pDaD v Jahodnej,
- g) mu bola zaslaná na vedomie alebo
- h) sťažovateľ neposkytol spoluprácu podľa § 16 ods. 1.

Z uvedeného dôvodu zariadenie Vašu sťažnosť odkladá v súlade s § 6 ods. 1 písm. b) (uviesť príslušné písmeno vzťahujúce sa na uvedený dôvod) zákona NR SR č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach v znení neskorších predpisov.



S pozdravom

 meno, priezvisko, funkcia a podpis

| | | |
|--|---|--|
| Zriaďovateľ:  TRNAVSKÝ SAMOSPRÁVNÝ KRAJ | Domov sociálnych služieb pre deti a dospelých v Jahodnej |  |
| | Proces riadenia sťažností a pripomienok | |

Príloha č. 5
Zápisnica o prešetrení sťažnosti

| Zápisnica o výsledku prešetrenia sťažnosti | | | |
|---|-----------------------------------|---|--------|
| Meno a priezvisko sťažovateľa | | | |
| Adresa trvalého /prechod. pobytu sťažovateľa | | | |
| Predmet sťažnosti | | | |
| Osoba na ktorú sa sťažovateľ sťažuje | | | |
| Miesto, kde sa prešetrovala sťažnosť | | | |
| Sťažnosť prešetrovali (Titul, meno, priezvisko a funkcia zamestnancov, ktorí sťažnosť prešetrovali) | | | |
| Obdobie prešetrovania sťažnosti | | | |
| Na prešetrenie sťažnosti bol prizvaný (Titul, meno, priezvisko a funkcia) | | | |
| Sťažnosť obsahovala tieto body: | | Pri prešetrovaní jednotlivých bodov sťažnosti sa zistili tieto skutočnosti: | |
| Bola sťažnosť odložená (áno/nie) | | Dátum: | Dôvod: |
| Výzva o spoluprácu (áno/nie) | | Dátum: | Dôvod: |
| Na základe zistených nedostatkov boli prijaté nasledovné závery | | | |
| Zodpovedná osoba za zistené nedostatky a prijatia opatrení na odstránenie zistených nedostatkov | Titul, meno, priezvisko a funkcia | V termíne do | |
| Zodpovedná osoba za predloženie správy o splnení opatrení | Titul, meno, priezvisko a funkcia | V termíne do | |
| Zodpovedná osoba za vyhotovenie zápisnice o prešetrení sťažnosti | Titul, meno, priezvisko a funkcia | V termíne do | |
| Zodpovedná osoba oznámiť sťažovateľovi výsledok prešetrenia | Titul, meno, priezvisko a funkcia | V termíne do | |
| Obsah zápisnice bol prerokovaný so zodpovednou osobou | Titul, meno, priezvisko a funkcia | Podpis | |
| Zápisnicu odmietol podpísať / odmietol sa oboznámiť s jej obsahom / odmietol splniť povinnosti uvedené v nej: | Titul, meno, priezvisko a funkcia | Dôvod | |
| Poznámka: Osoby podpisujúce túto zápisnicu svojím podpisom zároveň potvrdzujú, že si vzájomne odovzdali a prevzali všetky doklady, ktoré boli poskytnuté v rámci prešetrenia tejto sťažnosti. | | | |

| | | |
|---|---|--|
| Zriaďovateľ:  | Domov sociálnych služieb pre deti a dospelých v Jahodnej |  |
| Proces riadenia sťažností a pripomienok | | Ev. č.: MP03.F06 Výtlačok: 01 |

Príloha č. 6 Oznámenie o výsledku prešetrenia sťažnosti sťažovateľovi

Váž.

.....

(sťažovateľ)

Sťažnosť číslo/zo dňa

Vybavuje/linka

V Jahodnej, dňa

VEC

Oznámenie výsledku prešetrenia sťažnosti

Domovu sociálnych služieb pre deti a dospelých v Jahodnej bola dňa doručená
 Vaša sťažnosť vo veci *(opísať predmet sťažnosti)*.....

Po dôkladnom posúdení Vašej sťažnosti bolo zistené, že Vaša sťažnosť je *
opodstatnená/neopodstatnená.
 */vybrat'



Odôvodnenie výsledku prešetrenia sťažnosti:

.....

(Uviest' konkrétne zistenia a súlad resp. nesúlad s príslušnými právnymi predpismi, prípadne čo bolo odstránené v priebehu šetrenia - podľa zápisnice. V prípade opodstatnenej sťažnosti uviest', že boli uložené povinnosti podľa § 19 ods. 1 písm. i.) Ak má sťažnosť viac častí, musí písomné oznámenie obsahovať výsledok prešetrenia každej z nich. Ak je podanie sťažnosťou iba v časti, výsledok prešetrenia sa písomne oznamuje iba k tejto časti.)

S pozdravom

 riaditeľ DSS pDaD v Jahodnej

| | | |
|---|---|---|
| Zriaďovateľ:  | Domov sociálnych služieb pre deti a dospelých v Jahodnej |  |
| Proces riadenia sťažností a pripomienok | | Ev. č.: MP03.F07 Výtlačok: 01 |

Príloha č. 7

Výzva sťažovateľovi na spoluprácu a doplnenie informácií

Váž.

.....
.....
.....

(sťažovateľ)

Sťažnosť číslo/zo dňa

Vybavuje/linka

V Jahodnej, dňa

VEC

Výzva na spoluprácu a doplnenie informácií



Domovu sociálnych služieb pre deti a dospelých v Jahodnej bola dňa doručená Vaša sťažnosť vo veci *(opísať predmet sťažnosti)*.....

Vzhľadom k tomu, že predmetná sťažnosť nespĺňa náležitosti podľa § 5 ods. 3 zákona č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach, žiadame Vás v súlade s § 16 citovaného zákona, aby ste v lehote do desať pracovných dní od doručenia tejto písomnej výzvy doplnili Vašu sťažnosť o

V prípade, že Vašu sťažnosť v stanovenej lehote nedoplníte, sťažnosť bude s poukazom na ustanovenie § 6 ods. 1 písm. h) zákona č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach odložená.

S pozdravom

meno, priezvisko, funkcia a podpis

| | | |
|---|---|---|
| Zriaďovateľ:  | Domov sociálnych služieb pre deti a dospelých v Jahodnej |  |
| | Proces riadenia sťažností a pripomienok | Ev. č.: MP03.F08 Výtlačok: 01 |

Príloha č. 8

Postúpenie sťažnosti

Riaditeľka odboru sociálnej pomoci
TTSK
Starohájska 10
917 01 Trnava

Sťažnosť číslo/zo dňa

Vybavuje/linka

V Jahodnej, dňa

VEC

Postúpenie sťažnosti

Domovu sociálnych služieb pre deti a dospelých v Jahodnej bola dňa doručená Vaša sťažnosť vo veci (*opísať predmet sťažnosti*).....

Predmetnú sťažnosť Vám v prílohe postupujeme na vybavenie príslušnému orgánu v súlade s § 9 a § 11 zákona č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach. O našom postupe informujeme sťažovateľa kópiou tohto listu.

S pozdravom

meno, priezvisko, funkcia a podpis

1 príloha
Na vedomie
(*sťažovateľ*)