

	ANIMA – DOMOV SOCIÁLNYCH SLUŽIEB MICHALOVCE, A. KMEŤA 2	Ev. č.: MS6 Úseková značka: AG Výtlačok číslo: 01
	Interný dokument – Smernica č. 5/2019	

Zásady pre vybavovanie sťažnosti

Verzia	01	Platná od	30. 12. 2019
Revízia	00	Platná od	
Počet výtlačkov	04	Registratúrna značka	MS6
Výtlačok číslo	01	Manažér kvality	

	Vypracoval	Spolupracoval	Schválil
Meno	PhDr. Natália Kurciková	Ľubica Stašková	Ľubica Stašková
Funkcia	Manažér kvality	Poverená riadením ANIMA-DSS	Poverená riadením ANIMA-DSS
Dátum	17. 12. 2019	17. 12. 2019	30. 12. 2019
Podpis			

Čl. 1

Účel smernice

- 3.1 Tento dokument popisuje zásady pre vybavovanie sťažností v ANIMA – Domov sociálnych služieb (ďalej len „zariadenie“) a to v zmysle zákona NR SR č. 9/2010 o sťažnostiach v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o sťažnostiach“).
- 3.2 V tejto smernici je upravený aj postup pre podania, ktoré nespĺnili 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“).

Čl. 2

Rozsah platnosti

Tento dokument platí pre všetkých zamestnancov prevádzky.

Čl. 3

Pojmy

- 3.1 Sťažnosťou podľa zákona o sociálnych službách je podanie fyzickej osoby alebo právnickej osoby (ďalej len „sťažovateľ“), ktorým sa
 - a) domáha ochrany svojich práv alebo právom chránených záujmov, o ktorých sa domnieva, že boli porušené činnosťou alebo nečinnosťou zariadenia,
 - b) poukazuje na konkrétne nedostatky, najmä na porušenie právnych predpisov, ktorých odstránenie je v pôsobnosti zariadenia.
- 3.2 Podanie je ústne alebo písomné a posudzuje sa podľa obsahu. Sťažnosťou je podanie
 - a) ktoré má názov „sťažnosť“ a podľa svojho obsahu je sťažnosťou v súlade s ustanoveniami zákona o sťažnostiach,
 - b) ktoré nemá názov „sťažnosť“, ale podľa svojho obsahu je sťažnosťou v súlade s ustanoveniami zákona o sťažnostiach.
- 3.3 Ak podanie obsahuje viacero častí, z ktorých
 - a) niektoré nie sú sťažnosťou, zamestnanec, ktorý zodpovedá za vybavenie sťažnosti spolu s riaditeľom 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) niektoré sa dotýkajú oblasti porušovania ľudských práv a slobôd, zásad Etického kódexu, splnomocnenec pre etiku je oprávneným zamestnancom sťažnosť prešetriť,
 - c) všetky sú sťažnosťami avšak na vybavenie niektorých častí nie je zariadenie príslušné, zamestnanec na vybavenie sťažnosti príslušná na vybavenie sťažnosti vybaví iba tie časti, na ktorých je zariadenie príslušné. Ostatné časti sa odstúpia na príslušnú inštitúciu.
- 3.4 Sťažnosťou 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 Zariadenie vráti podanie sťažnosti, ktoré je označené ako sťažnosť 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.

Čl. 4 **Náležitosti sťažnosti**

- 4.1 Sťažnosť musí obsahovať:
- a) ak ju podáva fyzická osoba – meno, priezvisko, adresu pobytu sťažovateľa,
 - b) ak ju podáva právnická osoba – názov a sídlo, meno a priezvisko osoby oprávnenej za ňu konať.
- 4.1.1. Utajenie totožnosti sťažovateľa:
- a) Totožnosť sťažovateľa je zariadenie povinné utajiť, ak o to žiadateľ požiada. Zariadenie môže utajiť totožnosť sťažovateľa, ak je to v záujme vybavenia sťažnosti. Pri prešetrení takejto sťažnosti používame jej odpis, alebo, ak je to možné, jej kópia, bez uvedenia údajov, ktoré by identifikovala sťažovateľa. Každý, komu je totožnosť sťažovateľa známa, je povinný o nej zachovať mlčanlivosť.
 - b) Ak sťažovateľ požiadal o utajenie svojej totožnosti, ale predmet sťažnosti neumožňuje jej prešetrenie bez uvedenia niektorého z údajov o jeho osobe, zamestnanec, ktorý prijal sťažnosť 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, inak sťažnosť odloží podľa § 6 ods. 1 písm. j).
- 4.2 Sťažnosť musí byť čitateľná a zrozumiteľná, z jej obsahu musí byť jednoznačné, proti komu smeruje, na aké nedostatky poukazuje, čoho sa sťažovateľ domáha.

Čl. 5 **Príslušnosť na prešetrenie a vybavenie sťažnosti**

- 5.1 Zariadenie je povinné sťažnosť prijať. Sťažovateľ môže podať sťažnosť spôsobom, ktorý je v zariadení pre sťažovateľov vytvorený.
- 5.2 Sťažnosť sa môže podať formou:
- Ústnou, zamestnancovi podľa jeho vlastného výberu. Pri ústnom podaní sťažnosti musí zamestnanec, ktorý sťažnosť prijíma spísať záznam, ktorý potom predloží oprávnenému zamestnancovi na jej vybavenie.
 - Písomnou (listovou) formou prostredníctvom pošty na adresu zariadenia ANIMA – Domov sociálnych služieb, Andreja Kmeťa 2, 071 01 Michalovce alebo do rúk vedúcemu pracovníkovi, inému zamestnancovi alebo priamo riaditeľovi zariadenia. Sťažovateľ má aj možnosť vložiť sťažnosť do schránky na to určenej „Schránka pripomienok a sťažností“, ktorá je umiestnená pri riaditeľni.
 - E-mailovou formou riaditeľovi zariadenia, poprípade aj iným vedúcim pracovníkom, ktorí prijatú sťažnosť bezodkladne prepošlú riaditeľovi, alebo ho ústne informujú. E-maily sú zverejnené na webovom sídle zariadenia. Takáto sťažnosť sa musí vytlačiť a založiť do

centrálnej evidencie.

- 5.3 Vedúci pracovník, riaditeľ, manažér kvality a splnomocnenec pre etiku sú oprávnení zamestnanci, ktorí môžu spracovávať prijatú sťažnosť alebo nimi zvolený zástupca.
- 5.4 Každý iný zamestnanec, ktorý podnet prijal, je povinný bez ohľadu na jeho formu a obsah, tento podnet neodkladne oznámiť zamestnancovi oprávnenému na spracovanie prijatej sťažnosti, ktorý následne informuje riaditeľa. Tí podľa povahy podnetu rozhodnú o jeho vyriešení, alebo o jeho zázname a spôsobe ďalšieho riešenia.
- 5.5 Sťažnosti prešetruje oprávnený zamestnanec na spracovávanie sťažnosti v spolupráci s riaditeľom zariadenia, ak je smerovaná na zamestnanca zariadenia. Ak sa jedná o sťažnosť na vedúceho pracovníka, v tom prípade sťažnosť vybavuje riaditeľ zariadenia. Ak sťažovateľ napriek tomu nie je s riešením jeho sťažnosti spokojný, môže podať sťažnosť Ministerstvu práce, sociálnych vecí a rodiny SR.
- 5.6 Bez ohľadu na to, či je podnet sťažnosťou alebo nie, ak sa nevyrieši na mieste, je sťažovateľ informovaný o jeho nasledujúcom riešení.

Čl. 6

Odloženie sťažnosti

Odloženou sťažnosťou je sťažnosť, ktorú príslušný zamestnanec odloží, ak:

- a) neobsahuje identifikačné údaje sťažovateľa podľa §5 ods. 2 zákona o sťažnostiach (anonymná sťažnosť),
- b) zistí, že vo veci, ktorá je predmetom sťažnosti, konal alebo koná súd, prokuratúra alebo 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 o sťažnostiach (určeného zástupcu),
- d) od udalosti, ktorej sa predmet sťažnosti týka, uplynulo v deň jej doručenia viac ako päť rokov,
- e) ide o ďalšiu opakovanú sťažnosť (§ 21 ods. 6 zákona o sťažnostiach),
- f) ide o sťažnosť proti vybavovaniu sťažnosti alebo o ďalšiu sťažnosť proti vybavovaniu sťažnosti (§ 22 ods. 3 alebo ods. 5 zákona o sťažnostiach),
- g) sťažovateľ neposkytol spoluprácu, alebo ak spoluprácu neposkytol v určenej lehote,
- h) sťažovateľ neudelil súhlas podľa § 8 ods. 2 zákona o sťažnostiach,
- i) sťažovateľ sťažnosť pred jej vybavením písomne vezme späť,
- j) sťažovateľ písomne zariadenie pred vybavením sťažnosti oznámi, že netrvá na jej vybavení,
- k) sťažnosť doručená elektronickou poštou, ktorá nebola sťažovateľom do 5 pracovných dní od jej podania potvrdená vlastnoručným podpisom, jej autorizáciou podľa osobitného predpisu alebo jej odoslaním prostredníctvom prístupového miesta, ktoré vyžaduje úspešnú autentifikáciu sťažovateľa,
- l) ak potvrdenie sťažnosti obsahuje aj iné údaje než sťažnosť podaná elektronickou poštou.
O odložení sťažnosti a dôvodoch jej odloženia podľa bodu 2 až 4 a 6 oprávnený zamestnanec sťažovateľa písomne upovedomí do 15 pracovných dní od odloženia sťažnosti.

Čl. 7

Prijímanie a evidencia sťažnosti

- 7.1 Ústne podanej sťažnosti, ktorú nemožno vybaviť ihneď pri jej podaní. Vyhotoví sa „Záznam o podaní ústnej sťažnosti“, vyhotovuje ho zamestnanec, ktorý sťažnosť prijal.
- 7.2 Sťažovateľovi sa záznam predloží na prečítanie a podpis a ak požiadava, vydá sa mu rovnopis záznamu. 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.

- 7.3 Zamestnanec nie je povinný záznam vyhotoviť, ak s ním sťažovateľ pri ústnom podaní sťažnosti nespôsobuje, 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 nespôsobivosti sťažovateľa prizvaný sociálny pracovník a podanie sa môže ďalej riešiť v rámci sociálneho poradenstva alebo ako podnet v súvislosti s podmienkami kvality, kritériom 2.7 zákona o sociálnych službách.
- 7.4 Opakovaná sťažnosť a ďalšia opakovaná sťažnosť sa eviduje v roku, v ktorom bola doručená. V poznámke sa uvedie číslo sťažnosti, s ktorou súvisí.
- 7.5 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.
- 7.6 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 na podnet v zmysle podmienky kvality 2.7. zákona o sociálnych službách a rieši ju podľa procesu.
- 7.7 V prípade opakovaných sťažností v tej istej veci sa postupuje tak, že oprávnený zamestnanec, ktorý sťažnosť vybavuje spolu s riaditeľom zariadenia prekontroluje správnosť vybavenia predchádzajúcej sťažnosti, o čom vyhotoví záznam. Ak bola predchádzajúca sťažnosť vybavená správne, riaditeľ oznámi sťažovateľovi túto skutočnosť s odôvodnením a poučením, že ďalšie opakované sťažnosti alebo s ním dohodne preklasifikovanie sťažnosti na podnet.
- 7.8 Ak sa prekontrolovaním vybavenia predchádzajúcej sťažnosti zistí, že nebola vybavená správne, opakovanú sťažnosť zariadenie prešetří a vybaví.

Čl. 8

Evidencia sťažností

- 8.1 Centrálnu evidenciu sťažností vedie personalista zariadenia. Spisová dokumentácia jednotlivých sťažností sa vedie oddelene od evidencie ostatných písomností tak, aby poskytovala údaje potrebné na kontrolu vybavovania sťažností.
- 8.2 Evidencia musí obsahovať tieto údaje:
- a) poradové číslo
 - b) dátum doručenia a dátum zapísania sťažnosti, opakovanej sťažnosti a ďalšej opakovanej sťažnosti,
 - c) meno, priezvisko, adresu trvalého alebo prechodného pobytu sťažovateľa, u právnickej osoby názov a sídlo, meno a priezvisko osoby oprávnenej za ňu konať,
 - d) predmet sťažnosti,
 - e) dátum pridelenia sťažnosti na prešetrenie a komu bola pridelená (oprávnený zamestnanec na/pre spracovanie sťažnosti),
 - f) výsledok prešetrenia (opodstatnená alebo neopodstatnená),
 - g) prijaté opatrenia a termíny ich splnenia,
 - h) dátum vybavenia sťažnosti, opakovanej sťažnosti alebo odloženia ďalšej opakovanej sťažnosti,
 - i) výsledok prekontrolovania predchádzajúcej sťažnosti alebo prešetrenia opakovanej sťažnosti,
 - j) dátum postúpenia sťažnosti orgánu príslušnému na jej vybavenie,
 - k) dôvody, pre ktoré zariadenie sťažnosť odložilo,
 - l) poznámku.
- 8.3 Osobitnú evidenciu sťažností na porušenie ľudských práv a slobôd, nerešpektovanie zásad vyplývajúcich z Etického kódexu vedie splnomocnenec pre etiku. Evidencia obsahuje všetky náležitosti, ktoré sú uvedené v b. 8.2.

Čl. 9

Prešetrovanie a vybavovanie sťažnosti

- 9.1 Prešetrovaním sťažnosti sa zisťuje skutočný stav veci a jej 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.
- 9.2 Sťažnosť nesmie prešetrovať a vybavovať ten, proti komu smeruje, ani zamestnanec v jeho riadiacej pôsobnosti.
- 9.3 Z prešetrovania a vybavovania sťažnosti je vylúčený:
- a) zamestnanec zariadenia, ak sa zúčastnil na činnosti, ktorá je predmetom sťažnosti,
 - b) 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.
- 9.4 Z prešetrenej sťažnosti sa vyhotoví „Zápisnica o prešetrení sťažnosti“ (ďalej len „zápisnica“), 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.
- 9.5 Sťažnosť je prešetrená prerokovaním zápisnice o prešetrení sťažnosti a jej podpísaním, ktorú podpisujú zamestnanci, ktorí sťažnosť prešetrili.
- 9.6 Vzhľadom na rôznorodosť zamerania sťažností a ich smerovanie do odborných činností zariadenia, sú na požiadanie oprávneného zamestnanca, ktorý zodpovedá za vybavovanie sťažností poverené osoby, ktoré disponujú s prípadnou odbornou spôsobilosťou a sú povinné podieľať sa na riešení predmetu sťažnosti a to súčinnosťou na jej prešetrení. Oznámenia výsledku prešetrenia sťažností je oprávnený podpisovať iba riaditeľ.

Čl. 10

Zápisnica o prešetrení sťažnosti

- 10.1 Oprávnený zamestnanec, ktorý sťažnosť vybavuje zároveň vyhotovuje zápisnicu, ktorá obsahuje najmä:
- a) označenie organizačného úseku,
 - b) predmet sťažnosti,
 - c) označenie organizačnej 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 organizačného úseku zariadenia, v ktorom sa sťažnosť prešetrovala,
 - i) povinnosť vedúceho zamestnanca organizačného úseku, alebo ním splnomocneného zástupcu v ktorom sa sťažnosť prešetrovala, v prípade zistenia nedostatkov v lehote určenej vedúcim zamestnancom, ktorý sťažnosť prešetroval:
 - určiť osobu zodpovednú za zistené nedostatky,
 - prijať opatrenia na odstránenie zistených nedostatkov a príčin ich vzniku,
 - predložiť prijaté opatrenia zamestnancom, ktorí sťažnosť prešetrovali,
 - predložiť zamestnancom, ktorí prešetrovali sťažnosť správu o splnení opatrení a uplatnení právnej zodpovednosti,
 - ak nie je totožnosť sťažovateľa utajená, oznámiť mu prijaté opatrenia. Ak je totožnosť sťažovateľa utajená, oznámiť mu prijaté opatrenia prostredníctvom poverenej osoby,
 - j) potvrdenie o odovzdaní a prevzatí dokladov.

Čl. 11

Vybavenie sťažnosti o oznámenie výsledku prešetrenia

- 11.1 Výsledok prešetrenia sťažnosti sa písomne oznamuje sťažovateľovi. 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.
- 11.2 Zariadenie je povinné sťažnosť vybaviť do 60 pracovných dní. Lehota začína plynúť prvým pracovným dňom nasledujúcim po dni doručenia sťažnosti.
- 11.3 Zariadenie predkladá odboru sociálnych vecí informáciu o prijímaní, evidovaní a vybavovaní sťažností podľa jeho pokynov.

Čl. 12

Záverečné ustanovenia

- 12.1 Každý, kto je príslušný na prešetrenie a vybavenie sťažností je povinný postupovať v súlade s ustanoveniami zákona č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach.
- 12.2 O skutočnostiach, ktoré sa dozvedeli pri vybavovaní sťažností sú zamestnanci 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.
- 12.3 Táto smernica nadobúda účinnosť dňa 30. 12. 2019.

Prílohy

Príloha č.01	Písomný záznam o ústnej sťažnosti
Príloha č.02	Postúpenie sťažnosti inému orgánu verejnej správy [vzor]
Príloha č.03	Výzva sťažovateľovi na spoluprácu a doplnenie informácií [vzor]
Príloha č.04	Záznam o odložení sťažnosti [vzor]
Príloha č.05	Oznam sťažovateľovi o odložení sťažnosti [vzor]
Príloha č.06	Zápisnica o prešetrení sťažnosti [vzor]
Príloha č.07	Oznámenie o výsledku prešetrenia sťažnosti sťažovateľovi [vzor]
Príloha č.08	Záznam o vybavení podania (pre preklasifikovanú sťažnosť na podanie) [vzor]

Rozdeľovník

VÝTLAČOK	MIESTO	Dátum prevzatia	Podpis
Originál č. 2	Riaditeľ		
Originál č. 3	Personalista		
Originál č. 4	Splnomocnenec pre etiku		