

	ANIMA – DOMOV SOCIÁLNYCH SLUŽIEB A. Kmeť'a 2, 071 01 Michalovce	Strana:	Strana 1 z 9
	SMERNICA ZÁSADY PRE VYBAVOVANIE SŤAŽNOSTI Ev. č.: DSS-SM 17	Lehota uloženia:	5
		Reg. značka:	MM3

Smernica č. 06/2023
ZÁSADY PRE VYBAVOVANIE SŤAŽNOSTÍ

Verzia	02	
Počet výtlačkov	02	
Výtlačok číslo	01	Riaditeľ, poverený riadením ANIMA - DSS

	Meno a priezvisko	Funkcia	Dátum	Podpis
Vypracoval:	PhDr. Natália Kurčíková	Manažérka kvality	25.09.2023	
Posúdil:	Mgr. Petronela Džamová	Vedúca úseku sociálnej práce v DSS	29.09.2023	

Poverený riadením Anima – DSS, A. Kmeť'a 2, 071 01 Michalovce (ďalej len „zamestnávateľ“) schvaľuje túto smernicu.

Týmto sa ruší smernica zo dňa 30. 12. 2019.

Účinnosť smernice od 10. 10. 2023

Michalovce, dňa 10. 10. 2023

PaedDr. Štefan Čarný, poverený riadením Anima - DSS

	ANIMA – DOMOV SOCIÁLNYCH SLUŽIEB A. Kmeťa 2, 071 01 Michalovce	Strana:	Strana 2 z 9
	SMERNICA ZÁSADY PRE VYBAVOVANIE SŤAŽNOSTI Ev. č.: DSS-SM 17	Lehota uloženia:	5
		Reg. značka:	MM3

Čl. 1 POKYNY PRE POUŽÍVANIE SMERNICE

1. Oboznámenie

- Smernica je interným dokumentovaným postupom, ktorý je zamestnancom sprístupnený v tlačovej forme u riaditeľa a manažéra kvality.
- Každý zamestnanec, ktorého sa smernica týka je povinný oboznámiť sa s jej obsahom.
- Spracovateľ smernice v tomto prípade manažér kvality oboznamuje so smernicou riaditeľa zariadenia, vedúcich zamestnancov.
- Vedúci jednotlivých organizačných úsekov sú povinní oboznámiť svojich zamestnancov s danou smernicou.
- Pokiaľ je k danej smernici vykonané školenie/oboznamovanie, školiaci zamestnanec vedie o tomto školení/oboznámení písomný záznam, ktorého súčasťou je prezenčná listina s menami účastníkov školenia/oboznamovania. (priamy dôkaz). Záznamy zo školenia/oboznamovania si uchováva vo svojej evidencii vedúci zamestnanec organizačného úseku v rámci ktorého sa školenie/oboznamovanie uskutočnilo.

2. Uloženie a manipulácia

- Originál smernice v tlačenej forme je uložený u manažéra kvality a riaditeľa.
- Okrem tlačenej originálu je vyhotovený aj elektronický originál aktuálnej verzie, ktorý je uložený u manažéra kvality, ktorý je zodpovedný za jeho uchovanie a riadené zmeny.
- Elektronická aktuálna verzia (kópia) je uložená aj u ďalších zamestnancov ANIMA – DSS, ktorí nie sú zodpovední za riadenie zmeny, ale zmenu nahlasujú manažérovi kvality.
- Vytlačená smernica bez podpisu je pracovnou verziou, ktorá nepodlieha zmenám a v tomto zmysle je pre tretiu osobu informatívnym dokumentom.

3. Kontrola

- Manažér kvality, respektíve riaditeľ sú povinní sústavne vyžadovať a kontrolovať dodržiavanie tejto smernice a pri identifikácii chyby, tieto chyby odstraňovať.
- V prípade potreby, kontrolovať smernicu môžu aj ostatní zamestnanci ANIMA – DSS.

4. Zmeny

- Každý zamestnanec, ktorý zistí potrebu zmeny smernice alebo jej príloh je povinný podať podnet na jej revíziu svojmu priamemu nadriadenému zamestnancovi v zmysle platnej organizačnej štruktúry, ktorú následne nahlási manažérovi kvality. Manažér kvality zváži opodstatnenosť podaného podnetu a v prípade odsúhlasenia zmenu riadeným spôsobom vykoná. Každú zmenu tejto smernice schvaľuje riaditeľ.

Čl. 2 ÚČEL A CIELE SMERNICE

1. Tento dokument popisuje zásady pre vybavovanie sťažností v ANIMA – Domov sociálnych služieb, Andreja Kmeťa 2, 071 01 Michalovce a jej organizačných súčastí (ďalej len „zariadenie“) a to v zmysle zákona NR SR č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o sťažnostiach“).
2. V tejto smernici je upravený aj postup pre podania, ktoré nespĺnili charakter sťažností, ale boli podané s úmyslom podať sťažnosť v súvislosti s poskytovaním sociálnych služieb a ktorých riešenie má vzťah k štandardom 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.

Čl. 3 ROZSAH PLATNOSTI

Táto smernica platí dňom jej podpísania riaditeľom zariadenia ANIMA – DSS, čo je aj dňom jej vydania a týka sa všetkých zamestnancov ANIMA – DSS a jej organizačných súčastí.

	ANIMA – DOMOV SOCIÁLNYCH SLUŽIEB A. Kmeť'a 2, 071 01 Michalovce	Strana:	Strana 3 z 9
	SMERNICA ZÁSADY PRE VYBAVOVANIE SŤAŽNOSTI Ev. č.: DSS-SM 17	Lehota uloženia:	5
		Reg. značka:	MM3

Čl. 4 ZÁKLADNÉ POJMY A SKRATKY

1. Základné pojmy:

- **Sťažnosť** podľa zákona 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 v znení neskorších predpisov (ďalej len zákon č. 448/2008 Z. z.) je podanie FO alebo PO (ďalej len „sťažovateľ“) (ďalej len „zákon č. 448/2008 Z. z.“), 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 v činnosti ANIMA – DSS a jej organizačných súčastí, najmä na porušenie právnych predpisov, ktorých odstránenie je v pôsobnosti zariadenia.
- **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.

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 štandardov kvality v zmysle prílohy č. 2 zákona č. 448/2008 Z. z.,
- b) niektoré sa dotýkajú oblasti porušovania ľudských práv a slobôd, zásad Etického kódexu ANIMA - DSS, splnomocnenec pre etiku je oprávneným zamestnancom sťažnosť prešetriť, ak podnet nemá charakter sťažnosti vybavenie ako podnetu v zmysle procesu a štandardov kvality v zmysle prílohy č. 2 zákona č. 448/2008 Z. z.,
- c) všetky sú sťažnosťami avšak na vybavenie niektorých častí nie je zariadenie príslušné, zamestnanec, ktorý je príslušný na vybavenie sťažnosti vybaví iba tie časti, na ktorých je zariadenie príslušné. Ostatné časti sa odstúpia na príslušnú inštitúciu.

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 ANIMA – DSS a jej organizačných súčastí, 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 ANIMA – DSS a jej organizačných súčastí alebo 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 (exekútorov, notárov).
- **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.
- **Odloženie sťažnosti** sa vykoná v prípadoch uvedených v § 5 ods. 6 a 7 a v § 6 zákona č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach v znení neskorších predpisov.
- **Vybavenie sťažnosti** je odoslanie písomného oznámenia výsledku jej prešetrovania sťažovateľovi s uvedením, či je sťažnosť opodstatnená alebo neopodstatnená.
- **Opakovaná sťažnosť a ďalšia opakovaná sťažnosť** je sťažnosť toho istého sťažovateľa, v tej istej veci, ak v nej neuvádza nové skutočnosti.
- **Sťažnosť proti vybavovaniu sťažnosti a sťažnosť proti odloženiu sťažnosti** je novou sťažnosťou proti postupu ANIMA – DSS a jej organizačných súčastí pri vybavovaní alebo pri doložení sťažnosti.

2. Zoznam skratiek:

- **FO**- fyzická osoba

	ANIMA – DOMOV SOCIÁLNYCH SLUŽIEB A. Kmeť'a 2, 071 01 Michalovce	Strana:	Strana 4 z 9
	SMERNICA ZÁSADY PRE VYBAVOVANIE SŤAŽNOSTI Ev. č.: DSS-SM 17	Lehota uloženia:	5
		Reg. značka:	MM3

- **PO-** právnická osoba
- **MPSVaR SR-** Ministerstvo práce sociálnych vecí a rodiny Slovenskej republiky

Čl. 5 URČENIE ZODPOVEDNOSTI ZA ČINNOSTI POPÍSANÉ VO VYDANOM DOKUMENTE - PERSONÁLNE ZDROJE

1. Vrcholový manažment- títo zamestnanci majú oprávnenie na vybavovanie sťažností:
 - riaditeľ (+ vedie centrálnu evidenciu sťažností),
 - splnomocnenec pre etiku. (+ vedie osobitnú evidenciu sťažností na porušenie ľudských práv a slobôd, nerešpektovanie zásad vyplývajúcich z Etického kódexu ANIMA – DSS a zákona 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 v znení neskorších predpisov (ďalej len zákon č. 448/2008 Z. z.“),
 - manažér kvality,
 - vedúci zamestnanci jednotlivých organizačných úsekov.
2. Ostatní zamestnanci ANIMA – DSS, zamestnanec zodpovedný za evidenciu došlej a odoslanej pošty- majú kompetencie prijímať sťažnosť, taktiež môžu byť prizvaní k jej prešetreniu.
3. Zainteresovaná strana- potencionálni sťažovatelia/osoby podávajúce sťažnosť:
 - prijímatelia sociálnych služieb,
 - rodinní príslušníci, zákonní zástupcovia alebo iní príbuzní prijímateľov sociálnych služieb,
 - externí (zmluvní) partneri,
 - širšia verejnosť.
4. Zriaďovateľ ANIMA – DSS, ktorým je Košický samosprávny kraj – prešetruje a vybavuje sťažnosť proti riaditeľovi zariadenia.

Čl. 6 URČENIE SÚVISIACICH DOKUMENTOV- MATERIÁLNE ZDROJE

1. Hlavná dokumentácia smernice:
 - *Záznam o podaní ústnej sťažnosti*
 - *Sťažnosť – postúpenie – formulár*
 - *Sťažnosť – výzva na spoluprácu – formulár*
 - *Odloženie sťažnosti – upovedomenie*
 - *Zápisnica o prešetrení sťažnosti*
 - *Centrálna evidencia sťažností- formulár*
 - *Oznámenie výsledku prešetrenia sťažnosti*
 - *Určenie novej lehoty na poskytnutie spolupráce*
 - *Záznam o odložení sťažnosti- formulár*

Čl. 7 NÁLEŽISTOSTI SŤAŽNOSTÍ

1. Sťažnosť musí obsahovať:
 - ak ju podáva FO – meno, priezvisko, adresu pobytu sťažovateľa,
 - ak ju podáva PO – názov a sídlo, meno a priezvisko osoby oprávnenej za ňu konať.
2. Utajenie totožnosti sťažovateľa:
 - Totožnosť sťažovateľa je zariadenie povinné utajiť, ak o to žiadateľ požiada. Zariadenie môže utajiť totožnosť sťažovateľa, ak

	ANIMA – DOMOV SOCIÁLNYCH SLUŽIEB A. Kmeť 2, 071 01 Michalovce	Strana:	Strana 5 z 9
	SMERNICA ZÁSADY PRE VYBAVOVANIE SŤAŽNOSTI Ev. č.: DSS-SM 17	Lehota uloženia:	5
		Reg. značka:	MM3

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.

- 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) zákona č. 9/2010 Z. z. v znení neskorších predpisov.
- 3. Sťažnosť musí byť čitateľná a zrozumiteľná, z jej obsahu musí byť jednoznačné, proti komu smeruje, na aké nedostatky poukazuje, čoho sa sťažovateľ domáha.
- 4. Anonymnú sťažnosť doručенú ANIMA – DSS riaditeľ odloží podľa § 6 ods. 1 písm. a) zákona č. 9/2010 Z. z. v znení neskorších predpisov.

Čl. 8 PRIJÍMANIE SŤAŽNOSTÍ

1. Sťažnosť možno podať písomne, ústne do záznamu alebo elektronickou poštou. Zariadenie je povinné sťažnosť prijať.
2. **PRI ÚSTNE PODANEJ SŤAŽNOSTI** (zamestnancovi podľa jeho vlastného výberu) ktorú nemožno vybaviť ihneď pri jej podaní **vyhotoví sa „Záznam o podaní ústnej sťažnosti“, vyhotovuje ho zamestnanec, ktorý sťažnosť prijal prostredníctvom prílohy č. 1 tejto smernici. (Počet vyhotovení: 1x riaditeľ – do centrálnej evidencie sťažností alebo 1x splnomocnenca pre etiku – do osobitnej evidencie sťažností v prípade porušenia ľudských práv a slobôd, nerešpektovanie zásad vyplývajúcich z Etického kódexu ANIMA – DSS a zákona č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách (v takomto prípade oboznamuje s podanou sťažnosťou riaditeľa zariadenia).**
 - Sťažovateľovi sa záznam predloží na prečítanie a podpis. Ak sťažovateľ požiada, zamestnanec mu vydá rovnopis záznamu.
 - Zamestnanec nie je povinný záznam vyhotoviť, ak s ním sťažovateľ pri ústnom podaní sťažnosti nespôlupracuje, 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.***
 - Ak nechce sťažovateľ použiť formulár prílohy č. 1, môže svoju sťažnosť zaznamenať do ***Knihy prianí a sťažností***, ktorá sa nachádza na verejno-dostupnom mieste jednotlivých organizačných úsekov/útvarov.
 - V prípade, že sa jedná o podanie v súvislosti s poskytovanými sociálnymi službami, môže byť v prípade nespôlupráce sťažovateľa prizvaný sociálny pracovník a podanie sa môže ďalej riešiť v rámci sociálneho poradenstva alebo ako podnet v súvislosti so štandardmi kvality v zmysle zákona č. 448/2008 Z. z. v znení neskorších predpisov.
3. **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.
 - Sťažnosť môže sťažovateľ touto formou zaslať riaditeľovi zariadenia, poprípade aj iným vedúcim zamestnancom, manažérmi kvality, ktorí prijatú sťažnosť bezodkladne prepošlú riaditeľovi, alebo ho ústne informujú. Pracovné e-mailové adresy sú zverejnené na webovom sídle zariadenia. Takáto sťažnosť sa musí vytlačiť a založiť do centrálnej evidencie.
4. **PRIJÍMANIE PÍSMOBNÝCH (LISTOVÝCH) SŤAŽNOSTÍ NA ANIMA - DSS** zabezpečuje zamestnanec zodpovedný za evidenciu došlej a odoslanej pošty.
 - Sťažnosť môže sťažovateľ touto formou zaslať prostredníctvom pošty na adresu zariadenia ANIMA – Domov sociálnych služieb, Andreja Kmeťa 2, 071 01 Michalovce, ktorú prevezme zodpovedný zamestnanec za evidenciu došlej a odoslanej pošty alebo konkrétny zamestnanec (ak je list adresovaný konkrétnemu zamestnancovi) alebo osobne do rúk vedúcemu zamestnancovi, priamo riaditeľovi zariadenia alebo inému zamestnancovi podľa vlastného rozhodnutia. Sťažovateľ má aj možnosť vložiť sťažnosť do schránky na to určenej ***„Schránka pripomienok a sťažností“***, ktorá je umiestnená pri riaditeľni.

Ak sťažnosť prijíma zamestnanec, ktorý nemá oprávnenie na vybavovanie sťažností, bezodkladne ju postúpi oprávnenému zamestnancovi (čl. 5 bod 1 a 5) o tejto skutočnosti upovedomí sťažovateľa a následne informuje riaditeľa zariadenia. Tí podľa povahy podnetu rozhodnú o jeho vyriešení, alebo o jeho zázname a spôsobe ďalšieho riešenia.

	ANIMA – DOMOV SOCIÁLNYCH SLUŽIEB A. Kmeť 2, 071 01 Michalovce	Strana:	Strana 6 z 9
	SMERNICA ZÁSADY PRE VYBAVOVANIE SŤAŽNOSTI Ev. č.: DSS-SM 17	Lehota uloženia:	5
		Reg. značka:	MM3

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 - prostredníctvom **prílohy č. 2 tejto smernice. (Počet vyhotovení: 1x adresát, 1x sťažovateľ, 1x riaditeľ – do centrálnej evidencie sťažností alebo 1x splnomocnenec pre etiku – do osobitnej evidencie podľa povahy sťažnosti).**

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 prostredníctvom **prílohy č. 3 tejto smernice. (Počet vyhotovení: 1x adresát - sťažovateľ, 1x riaditeľ – do centrálnej evidencie sťažností alebo 1x splnomocnenec pre etiku podľa povahy sťažnosti).**

Ak sťažovateľ v odôvodnených prípadoch preukáže, že lehota na poskytnutie spolupráce nie je dostatočná, môže pred jej uplynutím písomne požiadať o určenie novej lehoty. Zamestnávateľ na výzvu sťažovateľa odpovie prostredníctvom **prílohy č. 8 tejto smernice. (Počet vyhotovení: 1x adresát - sťažovateľ, 1x riaditeľ – do centrálnej evidencie sťažností alebo 1x splnomocnenec pre etiku podľa povahy sťažnosti).** V čase od odoslania výzvy na poskytnutie spolupráce do jej poskytnutia lehota na vybavenie sťažnosti neplynie v zmysle § 16 ods. 4 zákona č. 9/2010 Z. z. v znení neskorších predpisov.

Čl. 9 EVIDENCIA SŤAŽNOSTÍ
- Všetky doručené sťažnosti sa evidujú oddelene od evidencie ostatných písomností v centrálnej evidencii sťažností u riaditeľa zariadenia. (príloha č. 6 tejto smernice). Osobitnú evidenciu sťažností na porušenie ľudských práv a slobôd, nerešpektovanie zásad vyplývajúcich z Etického kódexu a zákona č. 448/2008 Z. z. vedie splnomocnenec pre etiku. Evidencia obsahuje všetky náležitosti, ktoré sú uvedené v § 10 ods. 1 zákona č. 9/2010 Z. z. v znení neskorších predpisov. - Zamestnancovi, ktorému bola súkromne doručená zásielka- list pričom zistí, že písomnosť má charakter sťažnosti, je povinný ju dať zaevidovať do centrálnej evidencie sťažností. Urobí to osobne, alebo zásielku-list odovzdá zamestnancovi oprávnenému na vybavovanie sťažností. - Opakovaná sťažnosť a ďalšia opakovaná sťažnosť sa eviduje v roku, v ktorom bola doručená. V poznámke sa uvedie číslo sťažnosti, s ktorou súvisí. - 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. - Ak sa prekontrolovaním vybavenia predchádzajúcej sťažnosti zistí, že nebola vybavená správne, opakovanú sťažnosť zariadenie prešetří a vybaví.

Čl. 10 PRÍSLUŠNOSŤ NA PREŠETROVANIE A VYBAVOVANIE SŤAŽNOSTÍ
- 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. - Sťažnosť nesmie prešetrovať a vybavovať ten, proti komu smeruje, ani zamestnanec v jeho riadiacej pôsobnosti. <u>Z prešetrovania a vybavovania sťažností je vylúčený:</u> - 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. - Sťažnosť je prešetrená prerokovaním „Zápisnice o prešetrení sťažnosti“ (ďalej len „zápisnica“), ktorú tvorí príloha č. 5 tejto smernice. (Počet vyhotovení: 1x riaditeľ do centrálnej evidencie sťažností alebo 1x splnomocnenec pre etiku podľa povahy sťažnosti a 1x zamestnancovi, voči ktorému sťažnosť smeruje) a jej podpísaním, ktorú podpisujú zamestnanci, ktorí sťažnosť prešetrili. 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. Zápisnica obsahuje ustanovenia vyplývajúce z § 19 ods. 1 zákona č. 9/2010 Z.

	ANIMA – DOMOV SOCIÁLNYCH SLUŽIEB A. Kmeť'a 2, 071 01 Michalovce	Strana:	Strana 7 z 9
	SMERNICA ZÁSADY PRE VYBAVOVANIE SŤAŽNOSTI Ev. č.: DSS-SM 17	Lehota uloženia:	5
		Reg. značka:	MM3

z. v znení neskorších predpisov.

5. 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 prešetroení.
6. Oprávnený orgán/zamestnanci na vybavovanie sťažností sú uvedení v čl. 5 bod. 1 a 5 alebo nimi zvolený zástupca v spolupráci s riaditeľom zariadenia.
 - Ak sa jedná o sťažnosť na vedúceho zamestnanca, v tom prípade sťažnosť vybavuje manažér kvality v súčinnosti s riaditeľom zariadenia alebo len riaditeľ.

OPAKOVANÁ SŤAŽNOSŤ A SŤAŽNOSŤ PROTI VYBAVENIU SŤAŽNOSTI:

- Na vybavenie opakovanej sťažnosti je príslušný orgán a zamestnanec, ktorý vybavil predchádzajúcu sťažnosť, respektíve sa môže postúpiť inému oprávnenému zamestnancovi. Ak sťažovateľ napriek tomu nie je s riešením jeho sťažnosti spokojný, môže podať sťažnosť MPSVaR SR.
- Na vybavenie sťažnosti proti vybaveniu sťažnosti je príslušný riaditeľ zariadenia.
- Ak bola predchádzajúca sťažnosť vybavená správne, t. j. v súlade so zákonom č. 9/2010 Z. z., riaditeľ zariadenia alebo ním splnomocnený zástupca túto skutočnosť oznámi sťažovateľovi s odôvodnením a poučením, že ďalšie opakované sťažnosti odloží.
- Pri vybavovaní opakovanej sťažnosti a sťažnosti proti vybaveniu sťažnosti sa postupuje podľa § 21 a § 22 zákona č. 9/2010 Z. z. v znení neskorších predpisov.

ČL. 11 VYBAVENIE SŤAŽNOSTI O OZNÁMENIE VÝSLEDKU PREŠETRENIA

Bez ohľadu na to, či je podnet sťažnosťou alebo nie, ak sa nevyrieši na mieste, je sťažovateľ informovaný o jeho nasledujúcom riešení.

1. Zariadenie je povinné sťažnosť vybaviť **do 60 pracovných dní**. Lehota začína plynúť prvým pracovným dňom nasledujúcim po dni doručenia sťažnosti. Z dôvodu náročnosti na prešetroenie sťažnosti je možné lehotu 60 pracovných dní predĺžiť o 30 pracovných dní v zmysle § 13 ods. 2 zákona č. 9/2010 Z. z. v znení neskorších predpisov. O predĺžení lehoty na vybavenie rozhoduje riaditeľ zariadenia.
2. V čase odoslania výzvy na poskytnutie spolupráce so sťažovateľom do jej poskytnutia podľa § 16 ods. 4 zákona č. 9/2010 Z. z. v znení neskorších predpisov lehota na vybavovanie sťažnosti neplynie. V odôvodnených prípadoch, ak sťažovateľ preukáže, že lehota na poskytnutie spolupráce nie je dostatočná, môže písomne požiadať o jej predĺženie.
3. Výsledok prešetroenia sťažnosti sa písomne oznamuje sťažovateľovi prostredníctvom **prílohy č. 7 tejto smernice**. 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 prešetroenia predmetu sťažnosti sa taktiež písomne oznámi sťažovateľovi.
4. Zamestnanec zodpovedný za vybavenie sťažnosti odošle písomné oznámenie výsledku jej prešetroenia sťažovateľovi.
5. **Oznámenia výsledku prešetroenia sťažností je oprávnený podpisovať iba riaditeľ.**
6. Zariadenie predkladá odboru sociálnych vecí informáciu o prijímaní, evidovaní a vybavovaní sťažností podľa jeho pokynov.

ČL. 12 KONTROLA VYBAVOVANIA SŤAŽNOSTÍ

1. Kontrolu vybavovania sťažností v ANIMA – DSS vykonáva riaditeľ alebo ním zvolený zástupca (môže ísť o vedúcich zamestnancov jednotlivých organizačných úsekov alebo manažér kvality). V súvislosti s porušením ľudských práv a slobôd, nerešpektovaním zásad vyplývajúcich z Etického kódexu ANIMA – DSS a zákona č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách vykonáva kontrolu so splnomocnencom pre etiku.
2. Osoba príslušná na vybavenie sťažností je oprávnená kontrolovať, či sa opatrenia prijaté na odstránenie nedostatkov a príčin ich

	ANIMA – DOMOV SOCIÁLNYCH SLUŽIEB A. Kmeť 2, 071 01 Michalovce	Strana:	Strana 8 z 9
	SMERNICA ZÁSADY PRE VYBAVOVANIE SŤAŽNOSTI Ev. č.: DSS-SM 17	Lehota uloženia:	5
		Reg. značka:	MM3

vzniku riadne plnia.

Riaditeľ najmä:

- zodpovedá za vybavenie sťažnosti, ktorá smeruje proti vedúcim zamestnancom jednotlivých organizačných úsekov a manažérovi kvality,
- oznamuje predĺženie lehoty na vybavenie sťažnosti podľa § 13 ods. 2 zákona č. 9/2010 Z. z. v znení neskorších predpisov,
- rozhoduje o oprávnení na prešetrenie sťažností, ak smerujú proti vedúcim zamestnancom jednotlivých organizačných úsekov a manažérovi kvality,
- postupuje podania, na ktoré nie je príslušný podľa § 9 zákona č. 9/2010 Z. z. v znení neskorších predpisov,
- odkladá sťažnosti podľa § 6 ods. 1 písm. a) až j) a ods. 3 zákona č. 9/2010 Z. z. v znení neskorších predpisov a upovedomuje sťažovateľa o odložení sťažnosti podľa § 6 ods. 4 zákona č. 9/2010 Z. z. v znení neskorších predpisov,
- vracia podania podľa § 8 ods. 3 zákona č. 9/2010 Z. z. v znení neskorších predpisov, v ktorých sťažovateľ požiadal o utajenie svojej totožnosti,
- vedie centrálnu evidenciu sťažností.

Vedúci zamestnanci jednotlivých organizačných úsekov, manažér kvality a splnomocnenec pre etiku zodpovedajú predovšetkým za:

- prešetrenie sťažnosti podľa § 18 zákona č. 9/2010 Z. z. v znení neskorších predpisov, na ktorej vybavenie je oprávnený riaditeľ okrem prípadov, ktorých prešetrenie si riaditeľ vyhradil,
- vyhotovenie zápisnice o prešetrení sťažnosti podľa § 19 zákona č. 9/2010 Z. z. v znení neskorších predpisov,
- vyhotovenie oznámenia výsledku prešetrenia sťažnosti podľa § 20 zákona č. 9/2010 Z. z. v znení neskorších predpisov,
- splnomocnenec pre etiku vedie osobitnú evidenciu sťažností v zmysle čl. 9 bod 1 tejto smernice.

Čl. 13 ODLOŽENIE SŤAŽNOSTI

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

- neobsahuje identifikačné údaje sťažovateľa podľa § 5 ods. 2 zákona o sťažnostiach (anonymná sťažnosť),
- 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,
- 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),
- od udalosti, ktorej sa predmet sťažnosti týka, uplynulo v deň jej doručenia viac ako päť rokov,
- ide o ďalšiu opakovanú sťažnosť (§ 21 ods. 6 zákona č. 9/2010 Z. z. v znení neskorších predpisov),
- ide o sťažnosť proti vybavovaniu sťažnosti alebo o ďalšiu sťažnosť proti vybavovaniu sťažnosti (§ 22 ods. 3 alebo ods. 5 zákona o sťažnostiach),
- sťažovateľ neposkytol spoluprácu, alebo ak spoluprácu neposkytol v určenej lehote,
- sťažovateľ neudelil súhlas podľa § 8 ods. 2 zákona č. 9/2010 Z. z. v znení neskorších predpisov,
- sťažovateľ sťažnosť pred jej vybavením písomne vezme späť,
- sťažovateľ písomne zariadenie pred vybavením sťažnosti oznámi, že netrvá na jej vybavení,
- 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,
- ak potvrdenie sťažnosti obsahuje aj iné údaje než sťažnosť podaná elektronickou poštou.

2. O odložení sťažnosti a dôvodoch jej odloženia podľa ods.1 tohto článku oprávnený zamestnanec písomne upovedomí sťažovateľa do 10 pracovných dní od odloženia sťažnosti prostredníctvom *prílohy č. 4 tejto smernice*.

	ANIMA – DOMOV SOCIÁLNYCH SLUŽIEB A. Kmeť 2, 071 01 Michalovce	Strana:	Strana 9 z 9
	SMERNICA ZÁSADY PRE VYBAVOVANIE SŤAŽNOSTI	Lehota uloženia:	5
	Ev. č.: DSS-SM 17	Reg. značka:	MM3

Čl. 13 ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

1. Každý, kto je príslušný na prešetrenie a vybavenie sťažnosti je povinný postupovať v súlade s ustanoveniami zákona č. 9/2010 Z. z. v znení neskorších predpisov.
2. Zamestnanci sú povinní zachovávať mlčanlivosť o skutočnostiach o ktorých sa dozvedeli pri vybavovaní sťažností. 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.
3. Sťažnosť sa považuje za vybavenú, ak bol sťažovateľ písomne informovaný o výsledku prešetrenia sťažnosti a ak sa prijali opatrenia na odstránenie zistených nedostatkov a príčin ich vzniku.
4. Táto smernica nadobúda účinnosť dňa 10. 10. 2023.

Čl. 14 ZOZNAM POTENCIÁLNYCH RIZÍK

P. č.	Názov
1.	Nedodržanie ustanovenej lehoty pre vybavovanie sťažnosti.
2.	Oneskorené skontrolovanie „Schránky pripomienok a sťažností“, Knihy prianí a sťažností, nevšimnutie si pracovného mailu.
3.	Zaujatosť zamestnanca voči sťažovateľovi a prijímateľovi sociálnej služby, ktorý má vzťah so sťažovateľom (počas procesu vybavovania sťažnosti ale aj po ukončení vybavovania) ale aj naopak.
4.	Nedodržanie mlčanlivosti o zistených skutočnostiach (ochrana osobných údajov zákon č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov v znení neskorších predpisov a zákona č. 9/2010 Z. z.).

Zoznam príloh:

Príloha č. 1	Záznam o podaní ústnej sťažnosti - formulár
Príloha č. 2	Sťažnosť – postúpenie - formulár
Príloha č. 3	Sťažnosť – výzva na spoluprácu - formulár
Príloha č. 4	Odloženie sťažnosti – upovedomenie - formulár
Príloha č. 5	Zápisnica o prešetrení sťažnosti - formulár
Príloha č. 6	Centrálna evidencia sťažností- formulár
Príloha č. 7	Oznámenie výsledku prešetrenia sťažnosti- formulár
Príloha č. 8	Určenie novej lehoty na poskytnutie spolupráce- formulár
Príloha č. 9	Záznam o odložení sťažnosti- formulár
Príloha č. 10	Dodatok k procesu aktualizácie dokumentácie- formulár
Príloha č. 11	Oboznámenie zamestnancov s dokumentáciou ANIMA – DSS- formulár

Zdroje :

- 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