



# Smernica o vybavovaní sťažností

Verzia	01	Platná od	1.1.2020
Revízia	00	Platná od	
Počet výtlačkov	03	Registratúrna značka	AC1
Výtlačok číslo			

	Vypracoval	Posúdil	Schválil
Meno	Mgr. Andrea Miháliková	RNDr. Mária Hrešková	Mgr. Katarína Šurdová
Funkcia	sociálny pracovník	manažér kvality	riaditeľka
Dátum	28.12.2019	29.12.2019	31.12.2019
Podpis			

## Obsah

Čl.1 Účel smernice .....	3
Čl.2 Rozsah platnosti a zodpovednosti .....	3
Čl.3 Použité pojmy a skratky.....	3
Čl.4 Sťažnosť .....	3
Čl.5 Podávanie a prijímanie sťažnosti.....	4
Čl.6 Odloženie sťažnosti .....	5
Čl.7 Utajenie totožnosti sťažovateľa.....	5
Čl.8 Náležitosti sťažnosti.....	5
Čl.9 Evidencia sťažností .....	6
Čl.10 Príslušnosť na vybavenie sťažnosti.....	6
Čl.11 Lehota na vybavenie sťažnosti .....	7
Čl.12 Oboznamovanie s obsahom sťažnosti a súčinnosť pri vybavovaní sťažnosti.....	7
Čl.13 Prešetrovanie sťažnosti .....	8
Čl.14 Zápisnica o prešetroaní sťažnosti .....	8
Čl.15 Oznámenie o výsledku prešetrovania sťažnosti.....	8
Čl.16 Opakovaná sťažnosť a sťažnosť proti vybaveniu sťažnosti.....	9
Čl.17 Kontrola vybavovania sťažností.....	9
Čl.18 Evidovanie a archivovanie .....	10
Čl.19 Záverečné ustanovenia.....	10
Čl.20 Súvisiace dokumenty .....	10

## Čl.1 Účel smernice

- 1.1 Táto smernica popisuje systém postupu pri podávaní, prijímaní, evidovaní, prešetrení, vybavovaní a kontrole vybavovania sťažnosti fyzických alebo právnických osôb (ďalej len sťažovateľ), doručených „SVETLO“ Zariadenie sociálnych služieb Olichov, v súlade so Zákonom č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach.
- 1.2 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 zákona č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách a o zmene a doplnení zákona č. 445/1991 Zb. o živnostenskom podnikaní (živnostenský zákon) znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o sociálnych službách“).
- 1.3 Dopĺňa a podporuje realizáciu Procesu riadenia sťažnosti a pripomienok a Príručky implementácie podmienok kvality.

## Čl.2 Rozsah platnosti a zodpovednosti

- 2.1 Tento dokument platí pre všetkých interných aj externých zamestnancov zariadenia. „SVETLO“ Zariadenie sociálnych služieb Olichov (ďalej len ZSS).
- 2.2 Za spracovanie, pripomienkovanie, vydanie, zmenové konanie, archiváciu a likvidáciu tohto dokumentu je zodpovedný manažér kvality. Za jeho schválenie a oboznámenie zamestnancov organizácie s jeho obsahom je zodpovedný riaditeľ zariadenia.

## Čl.3 Použité pojmy a skratky

### 3.1 Pojmy

Termín	Popis
Vybavovanie sťažnosti	Prijímanie, evidencia, prešetrovanie a vybavenie sťažnosti
Vybavenie sťažnosti	Vrátenie sťažnosti, odloženie sťažnosti, oznámenie výsledku prešetrenia sťažnosti alebo oznámenie výsledku prekontrolovania správnosti vybavenia predchádzajúcej sťažnosti.

### 3.2 Skratky

Termín	Popis
NSK	Nitriansky samosprávny kraj
ZSS	Zariadenie sociálnych služieb
zariadenie	„SVETLO“, Zariadenie sociálnych služieb, Olichov
klient	prijímateľ sociálnej služby

## Čl.4 Sťažnosť

4.1 Sťažnosťou je podanie fyzickej 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 ZSS,
- poukazuje na konkrétne nedostatky, najmä na porušenie právnych predpisov, ktorých odstránenie je v pôsobnosti ZSS.

#### 4.2 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.

#### 4.3 Sťažnosťou podľa tejto smernice nie je podanie, ktoré:

- a) má charakter dopytu, vyjadrenia, názoru, žiadosti, podnetu alebo návrhu a nie je v ňom jednoznačne vyjadrené, ochrany akého svojho práva alebo právom chráneného záujmu sa osoba domáha,
- b) smeruje proti rozhodnutiu orgánu verejnej správy vydanému v konaní podľa iného právneho predpisu,
- c) smeruje proti záverom kontroly, auditu alebo inšpekcie,
- d) obsahuje utajované skutočnosti alebo z obsahu ktorého je zrejmé, že jeho vybavením ako sťažnosti by došlo k ohrozeniu utajovaných skutočností.

## Čl.5 Podávanie a prijímanie sťažnosti

- 5.1 Sťažnosť možno podať písomne, ústne, telefaxom, poštou alebo v elektronickej podobe. Na písomnú sťažnosť slúžia aj schránky s označením „**Schránka dôvery**“, ktoré sú umiestnené v pavilónoch A a D pri ošetrovni. Vyberaním sťažností zo schránky je poverená sociálna pracovníčka, ktorá vedie centrálnu evidenciu podaných sťažností oddelene od ostatných písomností.
- 5.2 Sťažnosť podaná v elektronickej podobe musí byť sťažovateľom autorizovaná do piatich dní vlastnoručným podpisom, inak sa sťažnosť odloží. O tomto odložení musí byť sťažovateľ písomne upovedomený.
- 5.3 Pri prijímaní ústnej sťažnosti, ktorú nemožno vybaviť ihneď pri jej podaní, prijímateľ sťažnosti odstúpi sťažnosť sociálnej pracovníčke, ktorá vyhotoví „**Záznam o ústnej sťažnosti**“ (**Vzor záznamu tvorí Prílohu č. 2 tejto smernice**). Záznam okrem mena, priezviska, adresy trvalého alebo prechodného pobytu, podpisu sťažovateľa a predmetu sťažnosti, zahŕňa aj deň a hodinu jeho vyhotovenia, meno a priezvisko osoby, ktorá záznam vyhotovila, ako aj zamestnancov, ktorí boli prítomní pri ústnom podaní sťažnosti
- 5.4 Ak sa do ZSS dostaví osoba, ktorej zdravotný stav bráni, aby si sťažnosť v listinnej podobe vyhotovila sama, za túto osobu ju vyhotoví poverený zamestnanec ZSS. Musí obsahovať všetky povinné náležitosti.
- 5.5 Ak podá sťažnosť viacero sťažovateľov spoločne a nie je v nej určené, komu z nich sa majú doručovať písomnosti, ZSS ich bude doručovať osobe, ktorá je v zozname sťažovateľov uvedená ako prvá.
- 5.6 Ak si sťažovateľ zvolí zástupcu, ktorý v jeho mene podáva sťažnosť, súčasťou sťažnosti musí byť splnomocnenie s overeným podpisom zastupovať sťažovateľa pri podávaní sťažnosti a pri úkonoch súvisiacich s vybavovaním sťažnosti. Ak zástupca k sťažnosti splnomocnenie nepriloží, sťažnosť bude odložená.
- 5.7 ZSS je povinné prijať sťažnosť na vybavenie ktorej je príslušné od fyzických a právnických osôb, podanú všetkými spôsobmi uvedenými v bode 5.1.

## Čl.6 Odloženie sťažnosti

6.1 ZSS sťažnosť odloží, ak:

- a) neobsahuje všetky požadované náležitosti
- b) vo veci, ktorá je predmetom sťažnosti koná súd, prokuratúra, iný orgán činný v trestnom konaní
- c) zistí, že sťažnosť sa týka inej osoby, než ktorá ju podala a nie je priložené splnomocnenie
- d) od udalosti, ktorej sa predmet sťažnosti týka, uplynulo v deň jej doručenia viac ako päť rokov
- e) mu bola zaslaná na vedomie alebo
- f) 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.**

6.2 Ak v sťažnosti chýbajú informácie potrebné na jej prešetrenie, ZSS písomne vyzve sťažovateľa, aby sťažnosť doplnil a súčasne ho poučí, že inak sťažnosť odloží.

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

6.4 ZSS 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.**

6.5 Podanie sťažnosti sa nesmie stať podnetom ani dôvodom na vyvodzovanie dôsledkov, ktoré by sťažovateľovi spôsobili akúkoľvek ujmu.

6.6 Informácie z dokumentácie súvisiace s vybavovaním sťažnosti sa nesprístupňujú.

## Čl.7 Utajenie totožnosti sťažovateľa

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

7.2 Ak sťažovateľ požiadal o utajenie svojej totožnosti, ale predmet sťažnosti neumožňuje prešetrenie bez uvedenia niektorého z údajov o osobe sťažovateľa, ZSS 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 údaja o svojej osobe.

7.3 Ak sťažovateľ písomný súhlas neudelí, zariadenie vráti sťažnosť sťažovateľovi s uvedením dôvodu vrátenia.

## Čl.8 Náležitosti sťažnosti

8.1 Sťažnosť musí obsahovať:

- a) Ak ju podáva fyzická osoba: meno, priezvisko, adresu trvalého alebo prechodného pobytu sťažovateľa.
- b) Ak ju podáva právnická osoba – názov a sídlo, meno a priezvisko osoby oprávnenej za ňu konať.

8.2 Sťažnosť musí byť čitateľná a zrozumiteľná, z jej obsahu musí byť jednoznačné, proti komu smeruje, na aké nedostatky poukazuje, čoho sa sťažovateľ domáha a musí byť sťažovateľom podpísaná.

### 8.3 Sťažnosť:

- a) v listinnej podobe musí obsahovať vlastnoručný podpis sťažovateľa,
- b) v elektronickej podobe musí byť sťažovateľom autorizovaná kvalifikovaným elektronickým podpisom.

## Čl.9 Evidencia sťažností

9.1 ZSS je povinné viesť centrálnu **Evidenciu sťažností (Príloha č. 5)** oddelene od ostatných písomností. Evidencia je vedená poverenou sociálnou pracovníčkou ktorá za svoju činnosť zodpovedá riaditeľovi ZSS.

9.2 Každé podanie fyzickej alebo právnickej osoby označené ako sťažnosť, alebo z obsahu ktorého je zrejmé, že je sťažnosťou v zmysle zákona a tejto smernice, aj keď takto označené nie je a bolo zaregistrované, musí byť bezodkladne postúpené na zaevidovanie do centrálnej evidencie sťažností.

9.3 Po zaevidovaní sťažnosti v centrálnej evidencii sťažností, riaditeľ ZSS na základe obsahu sťažnosti vymenuje komisiu na prešetrenie a riešenie sťažnosti podľa funkčnej a vecnej príslušnosti v zmysle zákona o sťažnostiach a tejto internej smernice.

9.4 Evidencia musí obsahovať najmä tieto údaje:

- poradové číslo
- dátum doručenia a dátum zapísania sťažnosti, opakovanej sťažnosti a ďalšej opakovanej sťažnosti,
- meno, priezvisko a adresu pobytu sťažovateľa, a ak sťažnosť podáva právnická osoba, musí obsahovať jej názov a sídlo, meno a priezvisko osoby oprávnenej za ňu konať,
- predmet sťažnosti,
- dátum pridelenia sťažnosti na prešetrenie, vybavovanie a komu bola pridelená,
- výsledok prešetrenia sťažnosti,
- prijaté opatrenia a termíny ich splnenia,
- dátum vybavenia sťažnosti, opakovanej sťažnosti alebo odloženia ďalšej opakovanej sťažnosti,
- výsledok prekontrolovania predchádzajúcej sťažnosti alebo prešetrenia opakovanej sťažnosti,
- dôvody, pre ktoré ZSS sťažnosť odložilo,
- poznámku.

9.5 Opakovaná sťažnosť sa eviduje v roku, v ktorom bola doručená. V poznámke sa uvedie číslo sťažnosti, s ktorou súvisí.

## Čl.10 Príslušnosť na vybavenie sťažnosti

10.1 Zodpovedným pracovníkom za vybavenie sťažnosti je riaditeľ ZSS. Riaditeľ na riešenie sťažnosti vymenuje komisiu. Komisia má 5 členov (riaditeľ, manažér kvality, sociálna pracovníčka, priamy nadriadený zamestnanecovi, proti ktorému sťažnosť smeruje, zástupca zamestnancov) (**Príloha č. 6 Poverovací dekrét**). Komisiu navonok zastupuje predseda komisie, ktorého si zvolí komisia zo svojich radov. Komisia vypracuje harmonogram na riešenie sťažností, 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.

10.2 Ak sťažnosť smeruje proti riaditeľovi zariadenia, musí ju odstúpiť najbližšiemu nadriadenému orgánu t.j. Úradu Nitrianskeho samosprávneho kraja (ďalej len ÚNSK) najneskôr do 10 dní a zároveň o tom musí upovedomiť sťažovateľa.

10.3 Sťažnosť nesmie byť pridelená na prešetrovanie a vybavenie tomu, proti komu smeruje, ani zamestnancovi v jeho riadiacej pôsobnosti.

10.4 Z prešetrovania a vybavenia sťažnosti je vylúčený:

- zamestnanec ZSS, ak sa zúčastnil na činnosti, ktorá je predmetom sťažnosti
- ten, o koho nepredpojatosti možno mať pochybnosti vzhľadom na jeho vzťah k sťažovateľovi proti ktorému sťažnosť smeruje, alebo k predmetu sťažnosti.

## Čl.11 Lehota na vybavenie sťažnosti

11.1 ZSS je povinné prešetriť a vybaviť sťažnosť do 60 pracovných dní.

11.2 Ak je sťažnosť náročná na prešetrenie, môže riaditeľ zariadenia alebo ním poverený zástupca pred jej uplynutím predĺžiť lehotu o 30 pracovných dní. Predĺženie lehoty sa oznámi sťažovateľovi bezodkladne, písomne a s uvedením dôvodu.

11.3 Lehota na vybavenie sťažnosti začína plynúť prvým pracovným dňom nasledujúcim po dni jej doručenia ZSS.

11.4 Ustanovenia predchádzajúcich odsekov sa vzťahujú rovnako aj na vybavenie opakovanej sťažnosti a sťažnosti proti vybaveniu sťažnosti.

## Čl.12 Oboznamovanie s obsahom sťažnosti a súčinnosť pri vybavovaní sťažnosti

12.1 ZSS je povinné 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, poskytovať písomnosti a údaje potrebné na vybavenie sťažnosti.

12.2 ZSS je oprávnené v nevyhnutnom rozsahu písomne vyzvať sťažovateľa na spoluprácu s určením spôsobu jej poskytnutia a s poučením, že v prípade neposkytnutia spolupráce alebo jej neposkytnutia v stanovenej lehote sťažnosť odloží. **Vzor výzvy na spoluprácu a doplnenie informácií tvorí Prílohu č. 7 tejto smernice.**

12.3 Lehota na poskytnutie spolupráce sťažovateľa je desať pracovných dní od doručenia písomnej výzvy sťažovateľovi. Ak sťažovateľ v odôvodnených prípadoch preukáže, že lehota na poskytnutie spolupráce nie je dostatočná, môže pred jej uplynutím písomne požiadať o určenie novej lehoty. ZSS môže sťažovateľovi určiť novú lehotu na poskytnutie spolupráce.

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

12.5 Analogicky sa postupuje aj pri súčinnosti s inými osobami, až si to prešetovanie sťažnosti vyžaduje.

## Čl.13 Prešetovanie sťažnosti

13.1 Pri prešetovaní sťažnosti poverený zamestnanec resp. zamestnanci ZSS postupujú tak, aby bol zistený skutočný stav veci a jeho súlad alebo rozpor so všeobecne záväznými právnymi predpismi. Pri prešetovaní používajú formy metódy kontrolnej činnosti napr. zisťovanie z písomných dokladov, osobné zisťovanie, miestne obhliadky, vypočutie dotknutých osôb, posudky, vyjadrenia a pod. Výsledkom uplatnenia tých postupov budú objektívne a pravdivé zistenia v prešetrovanej veci.

13.2 Pri prešetovaní sťažnosti sa vychádza z jej predmetu, bez ohľadu na sťažovateľa a toho, proti komu sťažnosť smeruje. Ak sa sťažnosť skladá z viacerých samostatných častí, prešetruje sa každá z nich.

13.3 Ak sa prešetrením sťažnosti nedá overiť skutočný stav veci a jeho súlad alebo rozpor so všeobecne záväznými právnymi predpismi (napr. jej predmetom sú nepreukázateľné skutočnosti), prešetrujúci zamestnanec resp. zamestnanci ZSS to uvedú v zápisnici o prešetrení sťažnosti a oznámia to sťažovateľovi.

13.4 Poverený zamestnanec, resp. zamestnanci ZSS prešetria iba tie časti sťažnosti, na ktorých vybavenie je ZSS príslušné, ostatné časti sťažnosti postúpí podľa § 9 Zákona o sťažnostiach orgánu verejnej správy príslušnému na vybavenie.

13.5 Sťažnosť je prešetrená prerokovaním zápisnice o prešetrení sťažnosti.

## Čl.14 Zápisnica o prešetrení sťažnosti

14.1 O priebehu a výsledkoch prešetrenia sťažnosti vyhotoví poverený zamestnanec resp. zamestnanci ZSS, ktorí prešetrovali sťažnosť zápisnicu o prešetrení sťažnosti **Vzor zápisnice tvorí Prílohu č. 8 tejto smernice.**

14.2 Zápisnica o prešetrení sťažnosti musí obsahovať náležitosti:

- predmet sťažnosti
- obdobie prešetrovania sťažnosti
- preukázané zistenia
- dátum vyhotovenia zápisnice
- meno a priezvisko, funkcia, podpisy zamestnancov ZSS, ktorí sťažnosť prešetrili
- meno a priezvisko, podpis riaditeľky ZSS
- prijaté opatrenia na odstránenie zistených nedostatkov a príčin ich vzniku
- určenie, osoby resp. osôb zodpovedných za zistené nedostatky
- oznámenie pre sťažovateľa o prijatých opatreniach

## Čl.15 Oznámenie o výsledku prešetrenia sťažnosti

15.1 Sťažnosť je vybavená odoslaním písomného oznámenia výsledku jej prešetrenia sťažovateľovi. Oznámenie musí obsahovať odôvodnenie výsledku prešetrenia sťažnosti, ktoré vychádza zo zápisnice. **Vzor oznámenia o výsledku prešetrenia tvorí Prílohu č. 9 tejto smernice.**



15.2 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.

15.3 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.

## Čl.16 Opakovaná sťažnosť a sťažnosť proti vybaveniu sťažnosti

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

16.2 Vybavovanie opakovanej sťažnosti predstavuje prekontrolovanie správnosti vybavenia predchádzajúcej sťažnosti, o čom sa vyhotoví záznam.

16.3 Ak bola predchádzajúca sťažnosť vybavená správne, t. j. v súlade so zákonom o sťažnostiach, vedúci zamestnanec úseku ZSS túto skutočnosť oznámi sťažovateľovi s odôvodnením a poučením, že ďalšie opakované sťažnosti odloží.

16.4 Ak sa prekontrolovaním vybavenia predchádzajúcej sťažnosti zistí, že táto nebola vybavená správne, opakovaná sťažnosť sa prešetří a vybaví.

16.5 Sťažnosť iného sťažovateľa v tej istej veci, ktorú orgán verejnej správy už vybavil, sa neprešetruje. Výsledok prešetrenia takejto sťažnosti sa oznám sťažovateľovi.

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

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

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

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

16.10 Ak pôvodná sťažnosť bola postúpená a vybavovaná najbližším nadriadeným orgánom, t. j. Nitrianskemu samosprávnemu kraju (**Príloha č. 10 - Vzor postúpenia sťažnosti**), opakovaná sťažnosť sa postúpi vedúcej odboru sociálnych vecí NSK na rozhodnutie o ďalšom postupe.

## Čl.17 Kontrola vybavovania sťažností

17.1 ZSS vykonáva kontrolu, či sa opatrenia prijaté na odstránenie nedostatkov a príčin ich vzniku riadne plnia.

17.2 Kontrolu plnenia opatrení prijatých na odstránenie zistených nedostatkov je oprávnená vykonať riaditeľka ZSS, alebo ňou splnomocnený zástupca. O kontrole sa vykoná záznam **Príloha č. 11 – Vzor záznamu o výsledku kontroly plnenia opatrení**.

## Čl.18 Evidovanie a archivovanie

Výtlačok č.1 tohto dokumentu sa archivuje v organizácii 10 rokov po skončení jeho platnosti.

## Čl.19 Záverečné ustanovenia

19.1 ZSS je povinné vytvárať vhodné materiálne, technické a personálne podmienky na správne a včasné prešetrenie a vybavenie sťažnosti.

19.2 Informácie z dokumentácie súvisiacej s vybavovaním sťažnosti, ktoré sú chránené, alebo ku ktorým je prístup obmedzený podľa zákona o slobode informácií, sa nesprístupňujú.

19.3 Trovy, ktoré vznikli sťažovateľovi, znáša sťažovateľ. Trovy, ktoré vznikli zariadeniu, znáša zariadenie.

19.4 Každý, kto je kompetentný na prešetrenie a vybavenie sťažností je povinný postupovať v súlade s ustanoveniami zákona č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach.

19.5 O skutočnostiach, ktoré sa dozvedeli pri vybavovaní sťažností sú zamestnanci zariadenia „SVETLO“ Zariadenie sociálnych služieb Olichov, 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.

19.6 Vzhľadom na rozsah a obsah tohto dokumentu sú vedúci pracovníci jednotlivých úsekov povinní oboznámiť zamestnancov o význame a obsahu tohto dokumentu.

19.7 Táto smernica nadobúda účinnosť dňom 1.1.2020. Zároveň sa ruší smernica o vybavovaní sťažností z roku 2018.

## Čl.20 Súvisiace dokumenty

### 20.1 Externé

- Zákon č. 395/2002 Z. z. o archívoch a registratúrach a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov.
- Vyhláška MVSR 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.

### 20.2 Interné

- Implementácie podmienok kvality – smernica.
- Procesy.
- Registratúrny poriadok.

## Prílohy

Príloha č. 1 Pravidlá pre podávanie a vybavovanie sťažností, pripomienok a podnetov – ľahko čitateľná forma

Príloha č. 2 Záznam o ústnej sťažnosti

Príloha č. 3 Záznam o odložení sťažnosti

Príloha č. 4 Upovedomenie sťažovateľa o odložení sťažnosti

Príloha č. 5 Evidencia sťažností

Príloha č. 6 Poverovací dekrét

Príloha č. 7 Výzva sťažovateľovi na spoluprácu a doplnenie informácií

Príloha č. 8 Zápisnica z prešetrenia sťažnosti

Príloha č. 9 Oznámenie o výsledku prešetrenia sťažnosti sťažovateľovi

Príloha č. 10 Postúpenie sťažnosti

Príloha č. 11 Záznam o výsledku kontroly plnenia opatrení

Príloha č. 12 Formulár pre podanie ústnej žiadosti pre klienta

Príloha č. 13 Formulár pre podanie písomnej žiadosti pre klienta

#### Rozdeľovník

Výtlačok	Miesto	Dátum prevzatia	Podpis
Originál č. 1	Riaditeľ		
Originál č. 2	Manažér kvality		
Originál č. 3	Majiteľ procesu		