

Interná smernica IS/09 SŤAŽNOSTI, PETÍCIE

Čl. 1

Úvodné ustanovenia

Pri zabezpečovaní, alebo pri výkone činností a procesov na úsekoch v Domove dôchodcov a v Domove sociálnych služieb (ďalej DD a DSS) môže vo výnimočnom prípade dôjsť ku sťažnosti, alebo ku vzniku nesúlady vo vzťahu ku prijímateľom SS alebo okoliu.

Účelom tejto smernice je stanovenie postupu, akým spôsobom DD a DSS Sušany prijíma, eviduje a rieši sťažnosti.

Takéto mimoriadne situácie (sťažnosti, nesúlady, reklamácie, vlastné nezhodné produkty, petície - ďalej len sťažnosti) prijíma, eviduje a rieši DD a DSS v čo možno najkratšom čase, bez ohľadu na povahu, druh a formu ich oznamovania. **v zmysle zákona č. 9/2010 Z.z. o sťažnostiach.** Proces vybavovania sťažností plní predovšetkým účel prostriedku na skvalitňovanie vlastnej činnosti pre ďalšie obdobie.

Táto interná smernica je záväzná pre všetkých zamestnancov DD a DSS, ktorí priamo, alebo nepriamo zasahujú do procesu vybavovania sťažností.

Sťažnosťou v zmysle zákona č. 9/2010 Z.z. je podanie sťažovateľa, ktorým sa domáha ochrany svojich práv alebo právom chránených záujmov, o ktorých sa domnieva, že boli porušené činnosťou alebo nečinnosťou DD a DSS a tiež upozorňuje na konkrétne nedostatky, najmä na porušenie právnych predpisov.

Podanie sa posudzuje podľa § 3,ods.2, cit. zákona.

Anonymná sťažnosť sa vybavuje len v prípade, ak obsahuje konkrétne údaje, ktoré nasvedčujú, že bol porušený právny predpis.

Za anonymné sa považujú aj podnety, názory a sťažnosti prijímateľov sociálnej služby, ktoré sú vhodené do **Anonymnej skrinky na pripomienky, požiadavky a sťažnosti pre prijímateľov, ich rodinu, iné fyzické osoby a zamestnancov** umiestnenej na prízemí pri vstupe do zariadenia.

Za sťažnosť sa nepovažuje podanie ktoré je definované v § 4 , ods.1,2 cit. zákona. V takomto prípade podanie je DD a DSS povinný bezodkladne, najneskôr do 30 pracovných dní vrátiť tomu, kto ho podal aj s uvedením dôvodu.

Čl. 2

Zásady prijímania a vybavovania sťažností

Základné podmienky podávania sťažnosti sú definované v § 5 cit. zákona, sťažnosť možno podať písomne, ústne alebo elektronickou formou na riaditel@ddadsssusany.sk.

Základné povinnosti všetkých zamestnancov, spojené s vybavovaním sťažností sú stanovené a zároveň vyplývajú z Obchodného zákonníka z Občianskeho zákonníka, zo

zákona č. 9/2010 Z.z. a zo zákona č. 85/1990. Postup pri prijímaní, evidovaní a vybavovaní sťažností v DD a DSS je navyše riadený nasledovnými zásadami:

- Prijímateľ SS, jeho rodina alebo iné fyzické osoby a tiež vlastný personál či zamestnanec, má právo uplatňovať sťažnosť v ktoromkoľvek čase v rámci pracovnej doby.
- Podanie sťažnosti sa nesmie stať podnetom ani dôvodom na vyvodzovanie dôsledkov, ktoré by sťažovateľovi spôsobili akúkoľvek ujmu.
- Ak sťažovateľ požiadal, aby sa jeho totožnosť utajila, každý zúčastnený na vybavovaní veci, komu je sťažovateľova totožnosť známa, je povinný o nej zachovať mlčanlivosť.
- Sťažnosť nesmie vybavovať ani prešetrovať osoba, proti ktorej sťažnosť smeruje, ani osoba, ktorá je podriadená tejto osobe.
- Ak sťažnosť smeruje proti riaditeľovi, vybaví ju najbližší nadriadený orgán – odbor sociálnych vecí a zdravotníctva Banskobystrického samosprávneho kraja.
- Zamestnanci, ktorí sťažnosť prijímajú, sú povinní vytvoriť priaznivé podmienky pre dosiahnutie spokojnosti prijímateľa SS (prípadne inej stránky) a to bez ohľadu na formu a spôsob uplatňovania sťažnosti, a to aj tom v prípade, že táto **nemá charakter sťažnosti** podľa zákona a má len charakter dopytu, názoru, žiadosti, podnetu a nie je v ňom jednoznačne vyjadrenie ochrany akého svojho práva alebo právom chráneného záujmu sa osoba domáha.
- Sťažnosť sa podáva písomne, ústne lebo elektronickou formou v záujme jej urýchleného a efektívneho vybavenia riaditeľovi DD a DSS, v prípade jeho neprítomnosti zástupcovi riaditeľa a zodpovedným pracovníkom úsekov t.j. vedúcej za sociálno-zdravotný úsek a ekonómke za ekonomicko-prevádzkový úsek.
- Prijatie sťažnosti, ktorá nie je príslušná pre DD sa táto postupuje do 10 dní orgánu príslušnému, o čom sa písomne informuje sťažovateľ.
- Ak sťažnosť výnimočne prijíma zamestnanec, ktorého sa sťažnosť netýka alebo nemôže, nevie jej prijatie kvalifikovane riešiť, musí vždy doručiť zodpovedne presmerovať tak, aby umožnil prijatie sťažnosti u zainteresovanej osoby (riaditeľ, alebo ním poverený zamestnanec). V zásade nesmie situáciu riešiť odsunutím (zavolajte, prídte neskôršie a pod.) .
- Zamestnanec, ktorého sa konkrétna sťažnosť akoukoľvek zainteresovanosťou týka, je povinný napomáhať jej spravodlivému a objektívnemu vybaveniu v čo možno najkratšom termíne.
- Štandardne prijíma sťažnosti od prijímateľov SS, ich rodiny alebo iných fyzických osôb, vlastných zamestnancov alebo z vonkajšieho okolia od tretích osôb riaditeľ.
- Riaditeľom určený zamestnanec zabezpečí registráciu sťažnosti so zapísaním údajov o vzniku a predmete sťažnosti do knihy „**Evidencia sťažností**“. Sťažnosť musí byť čitateľná a zrozumiteľná, musí obsahovať: kto ju podáva (meno, priezvisko, adresu), predmet sťažnosti, čoho sa sťažovateľ domáha. (náležitosti podľa § 5, ods.2,3)
- Ak sťažnosť neobsahuje tieto náležitosti, alebo údaje potrebné k vybaveniu, DD a DSS vyzve sťažovateľa na ich doplnenie a to do desiatich dní od doručenia požiadania o spoluprácu. Ak tak sťažovateľ neurobí, nie je povinný DD a DSS sťažnosť vybaviť, o čom sťažovateľa poučí v požiadaní o spoluprácu. Ak sťažovateľ oznámi vážne dôvody, ktoré mu bránia spolupracovať, vo vybavovaní jeho sťažnosti sa pokračuje. V tomto čase lehoty neplynú.

Podávanie ústnych sťažností a odloženie sťažností:

- O ústnej sťažnosti, ktorú nemožno vybaviť ihneď pri jej podaní, vyhotoví zodpovedný pracovník záznam, ktorý predloží sťažovateľovi na prečítanie a podpis. Záznam obsahuje okrem údajov pre podanie (§5, ods.1,2,) dátum a hodinu jeho vyhotovenia, mená zamestnancov, ktorí záznam vyhotovili ako aj tých, ktorí boli pri ústnom podaní sťažnosti. Na požiadanie sťažovateľa sa mu vydá rovnopis záznamu.
- Ak pri podávaní ústnej sťažnosti sťažovateľ nespupracuje alebo sa domáha činnosti, ktoré sú v rozpore s právnymi predpismi, nie je povinnosť záznam vyhotoviť. O tejto

skutočnosti je však zamestnanec povinný bezodkladne informovať riaditeľa DD.

- Ak sťažovateľ odmietne vyhotovenie záznamu, takáto sťažnosť sa neprijme. Ak sťažovateľ odmietne záznam podpísať, záznam sa odloží s poznámkou o odmietnutí.
- Procesy, ktoré oprávňujú odloženie sťažností sa zabezpečujú podľa § 6, cit. zákona
- Kniha „Evidencia sťažností“ je vedená u riaditeľa a pre každý prípad sťažnosti obsahuje minimálne nasledovné údaje:
 - poradové číslo (podľa knihy evidencie sťažností),
 - dátum doručenia sťažnosti,
 - meno, priezvisko, adresu (názov a sídlo) sťažovateľa,
 - predmet sťažnosti,
 - proti komu sťažnosť smeruje,
 - kedy a komu sa sťažnosť pridelila alebo postúpila na prešetrenie,
 - výsledok prešetrenia,
 - prijaté opatrenia a termíny ich splnenia,
 - dátum odoslania oznámenia sťažovateľovi o výsledku prešetrenia.
- Prílohou knihy „Evidencia sťažností“ sú súvisiace písomnosti, uložené podľa poradového čísla sťažností.
- Nositeľom (garantom) zodpovednosti za promptné vybavovanie konkrétnej sťažnosti je riaditeľom určený zamestnanec.
- Prípadné zamietnutie konkrétnej sťažnosti je vykonané vždy (zásadne) písomnou formou a musí byť podpísané, schválené riaditeľom.
- Petície sa vybavujú podľa § 4 ods. 4 zákona č. 85/1990 Zb. o petičnom práve a následne o tom, kto ju podáva.
- Petícia sa musí podávať písomne a musí byť uvedené meno a priezvisko a úplná adresa trvalého pobytu.
- Petíciu prijíma riaditeľ, alebo ním určený zamestnanec. Prijatú petíciu zaeviduje a do 10 dní od prijatia ju postúpi na príslušné miesto.
- Výsledok prešetrenia sa písomne oznámi do 30 dní od jej doručenia.
- V prípade, že nie je možné dodržať lehotu 30 dní, písomne sa oznámi táto skutočnosť tomu, kto petíciu poslal, že táto bude vybavená v ďalšej tridsaťdňovej lehote.

Čl. 3

Postup vybavovania sťažností

- Určený zamestnanec DD a DSS po prijatí sťažnosti, túto zaeviduje v knihe „Evidencia sťažností“.
- V prípade postúpenia sťažnosti, sa toto v evidencii vyznačí.
- Anonymná sťažnosť sa eviduje podľa obsahu, ak je to možné.
- V súlade s § 13 cit. ods.1, zákona sa sťažnosť musí vybaviť do 60 pracovných dní, ak je sťažnosť náročná, postupuje sa podľa ods.2.
- O prešetrení vyhotoví DD a DSS zápisnicu. Tá obsahuje miesto a čas prešetrenia predmetu sťažnosti, preukázané zistenia, dátum vyhotovenia zápisnice, označenie DD a DSS mená a vlastnoručné podpisy osôb, ktoré sťažnosť prešetrovali, ako aj mená a podpisy osôb, ktorých sa zistenia priamo týkajú a ktoré boli oboznámené s obsahom zápisnice. Komplexne sa postupuje podľa § 19 cit. Zákona.
- Ak sa zistili nedostatky, v zápisnici sa určí, kto, akým spôsobom a v akej lehote prijme opatrenia na odstránenie zistených nedostatkov a príčin ich vzniku. Zároveň sa určí povinnosť predložiť správu o ich splnení.
- Jedno vyhotovenie zápisnice z prešetrenia sťažnosti sa odovzdá orgánu resp. osobe, u ktorých sa pri prešetrovaní sťažnosti zistili nedostatky.
- Výsledky prešetrenia sťažnosti oznámi DD a DSS sťažovateľovi písomne s uvedením opatrení na odstránenie zistených nedostatkov a príčin ich vzniku. Tým sa považuje sťažnosť za vybavenú. O ústnej sťažnosti, ktorá bola vybavená hneď pri jej podaní, sa

- písomné oznámenie nerobí.
- V prípade opakovanej sťažnosti postupuje DD a DSS v zmysle § 21 zákona č. 9/2009 Z.z.
 - Riaditeľ DD a DSS je povinný vytvárať vhodné materiálne, technické a personálne podmienky na správne a včasné prešetrenie a vybavenie sťažnosti.
 - Za nesprávne prešetrenie sťažnosti, alebo za jej nesprávne vybavenie je riaditeľ DD a DSS, povinný vyvolať dôsledky voči zodpovedným zamestnancom ktorí sťažnosť prešetrovali alebo vybavovali.
 - Zamestnanci DD a DSS sú povinní o skutočnostiach ktoré sa dozvedeli pri vybavovaní sťažnosti, zachovávať mlčanlivosť.
 - Vedúci prevádzkových úsekov sú povinní informovať podriadených zamestnancov o spôsobe prijímania a vybavovania sťažností a o procesoch ich riešenia.
 - Osobitné informovanie pre prijímateľov sociálnej služby o spôsobe podávania a vybavovania sťažností zabezpečuje sociálna pracovníčka vhodným informačným spôsobom – minimálne 1 x ročne pri poradách s prijímateľmi DD a DSS.

Čl. 4 Kontrola

Riaditeľ DD a DSS musí najmenej raz za tri mesiace prekontrolovať správnosť vedenia zápisov v protokole sťažností. O prijatých opatreniach na odstránenie prípadných nedostatkov a urýchlené vybavenie písomností uvedie stručný záznam s dátumom a podpisom v protokole pod predtlačou strany.

Spracovateľ zodpovedá za správne a včasné vybavenie sťažnosti.

Čl. 5 Ochrana sťažovateľa

DD a DSS Sušany chráni svojich prijímateľov sociálnej služby, ktorý vyjadrili svoju nespokojnosť so sociálnou službou, aby voči nim neboli vyvodzované dôsledky, ktoré by prijímateľovi sociálnej služby spôsobili akúkoľvek ujmu.

DD a DSS Sušany informuje prijímateľov sociálnej služby o možnostiach využiť právne poradenstvo a v prípade záujmu umožní prístup k právnym zástupcom a vytvorí podmienky na stretávanie sa s nimi v súkromí.

Akékoľvek sťažnosti, pripomienky a návrhy sú prejednávané cez výbor prijímateľov sociálnej služby.

Čl. 6 Záverečné ustanovenie

Táto smernica nadobúda účinnosť a platnosť dňom 01.07.2023, nadobudnutím účinnosti tejto smernice zaniká platnosť smernice zo dňa 15.03.2022. Platí pre evidenciu a vybavovanie všetkých sťažností od prijímateľov SS, ich rodiny alebo iných fyzických osôb, resp. zamestnancov, bez ohľadu na ich rozsah alebo množstvo. V primeranom rozsahu platí aj pre reklamácie uplatňované zo strany DD a DSS voči dodávateľom materiálu, služieb a tovaru.

ODKAZY A POZNÁMKY**Súvisiace normy a predpisy**

Zákon č. 9/2010 Z.z. o sťažnostiach

Zákon 448/2008 Z. z. o sociálnych službách a o zmene a doplnení zákona 455/1991/ Zb. o živnostenskom podnikaní (živnostenský zákon) v znení neskorších predpisov

STN EN ISO 9001 – Systémy manažérstva kvality

Interné dokumenty

Príručka kvality

Pravidlá spolunažívania

Prílohy:**POKYNY PRE POUŽÍVANIE INTERNEJ SMERNICE**

Manažér kvality je povinný

- oboznámiť pracovníkov s internou smernicou (IS)
- vykonať o tom záznam do nižšie uvedenej tabuľky
- kontrolovať dodržiavanie organizačnej smernice a pri zistení nezhôd ich odstraňovať v rámci svojich právomocí.

Každý pracovník, ktorý zistí potrebu zmeny internej smernice alebo jej časti je povinný podať podnet na jej revíziu

Interná smernica počas celého obdobia platnosti musí byť uložená tak, aby bola prístupná všetkým pracovníkom, ktorí ju potrebujú pre výkon svojej funkcie

Zoznam pracovníkov oboznámených s organizačnou smernicou

P.č.	Priezvisko	Meno	Funkcia v CO	Dátum	Podpis
1.	Ing. Bičan	Miroslav	Riaditeľ	01.07.2023	
2.	Mgr. Nociarová	Ľubica	Manažér kvality	01.07.2023	
3.	Mgr. Kubišová	Jana	Vedúca SZU	01.07.2023	
4.	Mgr. Feketeová	Anna	Sociálna pracovníčka	01.07.2023	
5.	Holasová	Katarína	Referent strav. prev.	01.07.2023	
6.	Mareková	Alena	MTZ	01.07.2023	
7.	Vaclaviková	Terézia	Účtovníčka - personalista	01.07.2023	

Zoznam zmien a revízií internej smernice

Číslo zmeny	Kapitola list	Dátum zmeny alebo revízie	Dôvod zmeny alebo revízie	Schválil Podpis	Vykonal Podpis
1	Čl. 1, list 1 Čl. 2, list 1 Čl. 4, list 4 Čl. 5, list 4 Čl. 6, list 4	30.06.2023	Aktualizácia internej smernice v súlade s aktualizáciou zákna č. 448/2008 Z.z. o sociálnych službách a o zmene a doplnení zákona.		

Rozdeľovník

FUNKCIA	POČET VÝTLAČKOV
Riaditeľ certifikačného orgánu	1 ks
Manažér kvality	1 ks
Vedúca soc.-zdr. úseku	1 ks
Sociálna pracovníčka	1 ks