



**„V KAŠTIELI“, Zariadenie sociálnych služieb
Horné Obdokovce**

Vnútorň predpis


Evidenčné číslo:

AB07-007/2018

Vybavovanie sťažností

Verzia	01	Účinná od	30.04.2018
Revízia	0	Účinná od	
Počet výtlačkov	01		
Výtlačok číslo	01		

Dokument:	Vypracoval/a:	Preveril/a:	Schválil/a:
Meno a priezvisko	Anna Takáčová	PhDr. Marianna Mošaťová	PhDr. Miriama Brachová
Funkcia	referentka PaM	inštruktorka sociálnej rehabilitácie	riaditeľka
Dátum (deň, mesiac, rok)	26. 04. 2018	27. 04. 2018	30. 04. 2018
Podpisy			

	Vybavovanie sťažností			Počet výtlačkov: 01
	Znak a číslo dokumentu: AB07 – 007/2018		Druh dokumentu: Vnútorný predpis	Výtlačok číslo: 01
	verzia: 01	Účinná od: 30. 04. 2018	Revízia: 0	Účinná od

OBSAH

Obsah.....	2
Článok I. Predmet úpravy.....	3
Článok II. Zásady vybavovania sťažnosti.....	3
Článok III. Vymedzenie pojmov.....	3
Článok IV. Sťažnosť.....	3
Článok V. Vybavenie podaní, ktoré nie sú sťažnosťami.....	4
Článok VI. Náležitosti sťažnosti.....	4
Článok VII. Odloženie sťažnosti.....	5
Článok VIII. Podávanie sťažnosti.....	5
Článok IX. Prijímanie sťažnosti	6
Článok X. Centrálna evidencia sťažnosti.....	7
Článok XI. Príslušnosť na vybavenie sťažnosti.....	8
Článok XII. Lehota na vybavenie sťažnosti.....	8
Článok XIII.	
Oboznamovanie s obsahom sťažnosti, spolupráca a súčinnosť pri vybavovaní sťažnosti	9
Článok XIV. Prešetrovanie sťažnosti.....	9
Článok XV. Zápisnica o prešetroaní sťažnosti.....	10
Článok XVI. Oznámenie o výsledku prešetrovania sťažnosti.....	10
Článok XVII. Opakovaná sťažnosť a sťažnosť proti vybaveniu sťažnosti.....	10
Článok XVIII. Kontrola vybavovania sťažnosti.....	11
Článok XIX. Spoločné a záverečné ustanovenia.....	11

	Vybavovanie sťažností			Počet výtlačkov: 01
	Znak a číslo dokumentu: AB07 – 007/2018		Druh dokumentu: Vnútroňý predpis	Výtlačok číslo: 01
	verzia: 01	Účinná od: 30. 04. 2018	Revízia: 0	Účinná od

Článok I. PREDMET ÚPRAVY

1. V súlade so zákonom č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o sťažnostiach“) zariadenie „V KAŠTIELI“, Zariadenie sociálnych služieb Horné Obdokovce (ďalej len „V KAŠTIELI“) vydáva tento Vnútroňý predpis pre vybavovanie sťažností.

Článok II. ZÁSADY VYBAVOVANIA SŤAŽNOSTI


1. Zásady vybavovania sťažností (ďalej len „zásady“), vydané ako Vnútroňý predpis zariadenia upravujú postup pri podávaní, vybavovaní a kontrole vybavovania sťažností fyzických osôb alebo právnických osôb doručených organizácii „V KAŠTIELI“ .

Článok III. VYMEDZENIE POJMOV

1. Na účely týchto zásad
- a) vybavovanie sťažnosti je prijímanie, evidencia, prešetrovanie a vybavenie sťažnosti,
 - b) vybavením sťažnosti je vrátenie sťažnosti, odloženie sťažnosti, oznámenie výsledku prešetrenia sťažnosti alebo oznámenie výsledku prekontrolovania správnosti vybavenia predchádzajúcej sťažnosti.

Článok IV. SŤAŽNOSŤ

1. Sťažnosť podľa týchto zásad je podanie fyzickej alebo právnickej osoby (ďalej len „sťažovateľ“), ktorým:
- a) sa domáha ochrany svojich práv alebo právom chránených záujmov, o ktorých sa domnieva, že boli porušené činnosťou alebo nečinnosťou zariadenia „V KAŠTIELI“,
 - b) poukazuje na konkrétne nedostatky, najmä na porušenie právnych predpisov, ktorých odstránenie je v pôsobnosti zariadenia „V KAŠTIELI“.
2. Sťažnosťou podľa týchto zásad nie je podanie, ktoré
- a) má charakter dopytu, vyjadrenia, názoru, žiadosti, podnetu alebo návrhu;
 - b) poukazuje na konkrétne nedostatky v činnosti zariadenia „V KAŠTIELI“, ktorých odstránenie alebo vybavenie je upravené osobitným predpisom (napríklad občiansky súdny poriadok, trestný poriadok a pod.)
 - c) je sťažnosťou podľa osobitného predpisu (napríklad exekučný poriadok a pod.)
 - d) smeruje proti rozhodnutiu zariadenia „V KAŠTIELI“ vydanému v konaní podľa iného právneho predpisu (napríklad správny poriadok a pod.)
 - e) smeruje proti záverom kontroly, auditu, dohľadu, dozoru alebo inšpekcie podľa osobitného predpisu, alebo
 - f) obsahuje utajované skutočnosti alebo z obsahu ktorého je zrejmé, že jeho vybavením ako sťažnosti podľa tohto zákona by došlo k ohrozeniu utajovaných skutočností podľa osobitného predpisu, zákon č. 215/2004 Z. z. o ochrane utajovaných skutočností a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov.

	Vybavovanie sťažností			Počet výtlačkov: 01
	Znak a číslo dokumentu: AB07 – 007/2018		Druh dokumentu: Vnútorný predpis	Výtlačok číslo: 01
	verzia: 01	Účinná od: 30. 04. 2018	Revízia: 0	Účinná od

3. Sťažnosťou nie je ani podanie
 - a) organizácie verejnej správy, v ktorom upozorňuje na nedostatky v činnosti inej organizácie v Zriaďovateľskej pôsobnosti Nitrianskeho Samosprávneho Kraja (OvZP NSK).
 - b) osoby poverenej súdom na výkon verejnej moci.

4. Každé podanie pre účely určenia, či podanie je sťažnosťou v zmysle zákona o sťažnostiach a v zmysle týchto zásad, sa vždy posudzuje podľa jeho obsahu bez ohľadu na jeho označenie.

Článok V. VYBAVENIE PODANÍ, KTORÉ NIE SÚ SŤAŽNOSŤAMI

1. Podanie, ktoré
 - a) má charakter dopytu, vyjadrenia, názoru, žiadosti, podnetu alebo návrhu
 - b) poukazuje na konkrétne nedostatky v činnosti zariadenia „V KAŠTIELI“, ktorých odstránenie alebo vybavenie je upravené osobitným predpisom,
 - c) smeruje proti rozhodnutiu zariadenia „VKAŠTIELI“ vydanému v konaní podľa osobitného predpisu,
 - d) smeruje proti záverom kontroly, auditu, dohľadu, dozoru alebo inšpekcie podľa osobitného predpisu, alebo
 - e) obsahuje utajované skutočnosti alebo z obsahu ktorého je zrejmé, že jeho vybavením ako sťažnosti podľa tohto zákona by došlo k ohrozeniu utajovaných skutočností podľa osobitného predpisu.

a je označené ako sťažnosť, zariadenie „V KAŠTIELI“ odloží o čom toho, kto podanie podal písomne upovedomí do 15 pracovných dní od doručenia podania s uvedením dôvodu odloženia podania. Ak je zariadenie „V KAŠTIELI“ príslušné podanie vybaviť podľa osobitného predpisu, tak podanie vybaví podľa príslušného osobitného predpisu.


2. Podanie, ktoré je sťažnosťou podľa osobitného predpisu, zariadenie „V KAŠTIELI“ vybaví podľa osobitného predpisu. Ak na jeho vybavenie nie je príslušný, podanie postúpi NSK, do piatich pracovných dní, ktorý je na jeho vybavenie príslušný a súčasne to oznámi tomu, kto podanie podal.

3. Podanie ktoré smeruje proti rozhodnutiu zariadenia „V KAŠTIELI“, ktoré nie je právoplatné, zariadenie „V KAŠTIELI“ vybaví podľa osobitného predpisu. Ak na vybavenie podania nie je príslušné postúpi takéto podanie do piatich pracovných dní orgánu, ktorý napadnuté rozhodnutie vydal, o čom upovedomí toho, kto podanie podal.

Článok VI. NÁLEŽITOSTI SŤAŽNOSTI

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.

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

	Vybavovanie sťažností			Počet výtlačkov: 01
	Znak a číslo dokumentu: AB07 – 007/2018		Druh dokumentu: Vnútroňný predpis	Výtlačok číslo: 01
	verzia: 01	Účinná od: 30.04.2018	Revízia: 0	Účinná od

3. Sťažnosť

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

4. Ak sťažnosť podaná v elektronickej podobe nie je autorizovaná podľa osobitného predpisu,1) ani odoslaná prostredníctvom prístupového miesta, ktoré vyžaduje úspešnú autentifikáciu sťažovateľa, sťažovateľ ju musí do piatich pracovných dní od jej podania potvrdiť a to vlastnoručným podpisom, jej autorizáciou podľa osobitného predpisu 1) alebo jej odoslaním prostredníctvom prístupového miesta, ktoré vyžaduje úspešnú autentifikáciu sťažovateľa, inak sa sťažnosť odloží. O odložení sťažnosti a dôvodoch jej odloženia zariadenie „V KAŠTIELI“ písomne upovedomí sťažovateľa do 15 pracovných dní od odloženia. Lehota na vybavenie sťažnosti začína plynúť prvým pracovným dňom nasledujúcim po dni doručenia potvrdenia sťažnosti. Ak potvrdenie sťažnosti obsahuje iné údaje ako sťažnosť podaná v elektronickej podobe, zariadenie „V KAŠTIELI“ sťažnosť podanú v elektronickej podobe odloží.

5. Ak sťažnosť v písomnej podobe ako aj v elektronickej podobe neobsahuje náležitosti podľa zákona a podľa týchto zásad, zariadenie „V KAŠTIELI“ ju odloží podľa § 6 ods. 1 písm. a) zákona o sťažnostiach.

Článok VII. ODLOŽENIE SŤAŽNOSTI

1. Pri odložení sťažnosti zariadenie „V KAŠTIELI“ postupuje podľa §6 ods. 1 až 4 zákona o sťažnostiach. O odložení sťažnosti zariadenie „V KAŠTIELI“ informuje sťažovateľa – Príloha č. 2 a do spisu vyhotoví záznam – Príloha č. 3

Článok VIII. PODÁVANIE SŤAŽNOSTI

1. Sťažnosť musí byť podaná písomne a to v listinnej alebo v elektronickej podobe.

2. Ak sa sťažovateľ dostaví do zariadenia „V KAŠTIELI“ osobne podať sťažnosť, ktorú nemá vyhotovenú písomne, zamestnanec zariadenia „V KAŠTIELI“ sťažovateľa prijme a umožní mu, aby si sťažnosť v listinnej podobe vyhotovil.

3. Ak sa na zariadenie „V KAŠTIELI“ dostaví osoba, ktorej zdravotný stav bráni, aby si sťažnosť v listinnej podobe vyhotovila sama, za túto osobu ju vyhotoví zamestnanec zariadenia „V KAŠTIELI“.

4. Písomnosti súvisiace s vybavovaním sťažnosti, ktorú podalo viac sťažovateľov spoločne a nie je v nej určené, komu z nich sa majú doručovať, zariadenie „V KAŠTIELI“ zašle sťažovateľovi, ktorý ako prvý uvádza údaje podľa §5 ods. 2 zákona o sťažnostiach a článku 5 ods.1 týchto zásad.

5. Ak si sťažovateľ zvolí zástupcu, ktorý v jeho mene podáva sťažnosť, súčasťou sťažnosti musí byť písomné splnomocnenie s osvedčeným podpisom (notársky overeným) zastupovať sťažovateľa pri podaní sťažnosti a pri úkonoch súvisiacich s vybavovaním sťažnosti.

Ak zástupca k sťažnosti splnomocnenie s osvedčeným podpisom nepriloží, zariadenie „V KAŠTIELI“ sťažnosť odloží podľa § 6 ods. 1 písm. c) zákona o sťažnostiach. Povinnosť priloženia splnomocnenia

	Vybavovanie sťažností			Počet výtlačkov: 01
	Znak a číslo dokumentu: AB07 – 007/2018		Druh dokumentu: Vnútroňný predpis	Výtlačok číslo: 01
	verzia: 01	Účinná od: 30. 04. 2018	Revízia: 0	Účinná od

s osvedčeným podpisom sa nevzťahuje na zastupovanie sťažovateľa advokátom podľa osobitného predpisu.

Ak sa sťažnosť podáva v elektronickej podobe, postupuje sa pri zastupovaní sťažovateľa podľa osobitného predpisu. Podmienkou zákonného doručenia je autorizácia sťažnosti kvalifikovaným elektronickým podpisom (pečaťou) sťažovateľa alebo osoby oprávnenej konať v mene sťažovateľa.

Sťažnosť podaná elektronickej podobe musí byť sťažovateľom autorizovaná podľa osobitného predpisu. Táto povinnosť neplatí ak sťažnosť bola odoslaná prostredníctvom prístupového miesta, ktoré vyžaduje úspešnú autentifikáciu sťažovateľa - sťažovateľ s občianskym preukazom s elektronickým čipom.

Ak sťažovateľ odošle sťažnosť v elektronickej podobe prostredníctvom elektronickej pošty (emailom) na zverejnenú adresu elektronickej pošty alebo elektronickej podateľne zariadenia „V KAŠTIELI“ bez toho, aby ju autorizoval svojím kvalifikovaným elektronickým podpisom, musí takúto sťažnosť do piatich pracovných dní od jej podania písomne potvrdiť a vlastnoručným podpisom podpísať, inak sa sťažnosť odloží. O odložení sťažnosti a dôvodoch jej odloženia „V KAŠTIELI“ písomne upovedomí sťažovateľa do pätnástich pracovných dní od odloženia. Lehota na vybavenie sťažnosti začína plynúť prvým pracovným dňom nasledujúcim po dni doručenia písomného potvrdenia alebo po dni potvrdenia vlastnoručným podpisom.

6. Sťažnosť adresovaná zamestnancovi zariadenia „V KAŠTIELI“ alebo riaditeľovi/ke zariadenia „V KAŠTIELI“ je sťažnosťou podanou zariadeniu „V KAŠTIELI“.

7. V prípade utajenia totožnosti sťažovateľa sa postupuje podľa § 8 zákona o sťažnostiach.

Článok IX. PRIJÍMANIE SŤAŽNOSTI

1. Zariadenie „V KAŠTIELI“ a zamestnanci zariadenia „V KAŠTIELI“ sú povinní prijímať sťažnosti od sťažovateľov podané písomne, v listinnej alebo v elektronickej podobe.

2. Sťažovatelia v prípade, že sťažnosť nezasielajú poštou, podávajú písomné sťažnosti do podateľne zariadenia „V KAŠTIELI“ alebo zamestnancovi zariadenia „V KAŠTIELI“.

3. Podateľňa zariadenia „V KAŠTIELI“ eviduje všetky podania fyzických osôb alebo právnických osôb (ďalej len podanie), ktoré sú označené ako sťažnosť alebo z obsahu ktorých je zrejmé, že sú sťažnosťou v zmysle zákona o sťažnostiach, aj keď takto označené nie sú.

4. V prípade, že bolo podanie prevzaté od sťažovateľa iným zamestnancom zariadenia „V KAŠTIELI“ a nie zamestnancom podateľne, tento je povinný predložiť podanie na zaevidovanie do podateľne zariadenia „V KAŠTIELI“ bezodkladne, najneskôr však v nasledujúci pracovný deň.

5. V prípadoch, ak nie je jednoznačné, či podanie je alebo nie je sťažnosťou v zmysle zákona o sťažnostiach a týchto zásad, posúdenie jeho obsahu vykoná a následne o veci rozhodne riaditeľ/ka.

6. Prijatú sťažnosť, na vybavenie, ktorej zariadenie „V KAŠTIELI“ nie je príslušné, postúpi najneskôr do desiatich pracovných dní od doručenia zriaďovateľskej NSK na jej vybavenie a zároveň o tom upovedomí sťažovateľa – Príloha č.4.

7. Zariadenie „V KAŠTIELI“ nepostúpi sťažnosť, v ktorej sťažovateľ požiadal o utajenie svojej totožnosti, ale ju najneskôr do desiatich pracovných dní od jej doručenia vráti sťažovateľovi s uvedením dôvodu.

	Vybavovanie sťažností			Počet výtlačkov: 01
	Znak a číslo dokumentu: AB07 – 007/2018		Druh dokumentu: Vnútorný predpis	Výtlačok číslo: 01
	verzia: 01	Účinná od: 30. 04. 2018	Revízia: 0	Účinná od

Článok X. CENTRÁLNA EVIDENCIA SŤAŽNOSTI

1. V podmienkach zariadenia „V KAŠTIELI“ je centrálna evidencia sťažností vedená v korešpondencii riaditeľa/ky.
2. Každé podanie, ktoré bolo posúdené ako sťažnosť v zmysle článku 8 ods. 5 týchto zásad a bude ako sťažnosť vybavované, musí byť bezodkladne postúpené na zaevidovanie do centrálnej evidencie sťažností.
3. Centrálna evidencia sťažností musí obsahovať najmä tieto údaje:
 - a) dátum doručenia a dátum zapísania sťažnosti, opakovanej sťažnosti a ďalšej opakovanej sťažnosti,
 - b) 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,
 - c) predmet sťažnosti,
 - d) dátum pridelenia sťažnosti na prešetrenie na vybavovanie a komu bola pridelená,
 - e) výsledok prešetrenia sťažnosti,
 - f) prijaté opatrenia a termíny ich splnenia,
 - g) dátum vybavenia sťažnosti, opakovanej sťažnosti alebo odloženia ďalšej opakovanej sťažnosti,
 - h) výsledok prekontrolovania predchádzajúcej sťažnosti alebo prešetrenia opakovanej sťažnosti,
 - i) dátum postúpenia sťažnosti orgánu príslušnému na jej vybavenie,
 - j) dôvody, pre ktoré zariadenie „V KAŠTIELI“ sťažnosť odložila,
 - k) poznámku.
4. Sťažnosti sa zapisujú do centrálnej evidencie sťažností v poradí, v akom boli zariadeniu „V KAŠTIELI“ doručené. Každá sťažnosť má pridelené svoje poradové číslo v centrálnej evidencii sťažností. Centrálna evidencia sťažností sa vedie tak, aby poskytovala úplné, presné, časovo a vecne aktuálne údaje o evidovaných sťažnostiach.
5. Po zaevidovaní sťažnosti je povinnosťou zamestnanca zariadenia „V KAŠTIELI“ vytvoriť spis sťažnosti. Číslo spisu sťažnosti pozostáva z poradového čísla sťažnosti v centrálnej evidencii sťažností a z príslušného roku v ktorom bola sťažnosť zaevidovaná do centrálnej evidencie sťažností.
6. V prípade, že sťažnosť je adresovaná zariadeniu „V KAŠTIELI“ alebo úsekom zariadenia „V KAŠTIELI“, predloží ju podateľňa riaditeľovi/ke, ktorý zabezpečí jej zaregistrovanie do centrálnej evidencie sťažností.
7. V prípade, že sťažnosť je adresovaná zariadeniu „V KAŠTIELI“ alebo riaditeľovi/ke zariadenia „V KAŠTIELI“, predloží ju podateľňa riaditeľovi/ke zariadenia „V KAŠTIELI“, ktorý zabezpečí jej zaregistrovanie do centrálnej evidencie sťažností.
8. V prípade, že sťažnosť je adresovaná zamestnancovi zariadenia „V KAŠTIELI“, tento ju bezodkladne predloží na zaregistrovanie do centrálnej evidencie sťažností.
9. Do centrálnej evidencie sťažností sa zapisujú tie podania, ktoré spĺňajú pojmové znaky sťažnosti podľa zákona o sťažnostiach a týchto zásad. Zapisujú sa sem aj tie sťažnosti, ktoré zariadenie „V KAŠTIELI“ prijala a následne postúpila na vybavenie zriaďovateľskej NSK v súlade so zákonom o sťažnostiach ako aj tie sťažnosti, u ktorých vznikol dôvod na ich odloženie podľa zákona o sťažnostiach.

	Vybavovanie sťažností			Počet výtlačkov: 01
	Znak a číslo dokumentu: AB07 – 007/2018		Druh dokumentu: Vnútorný predpis	Výtlačok číslo: 01
	verzia: 01	Účinná od: 30. 04. 2018	Revízia: 0	Účinná od

10. Po zaevidovaní sťažnosti v centrálnej evidencii riaditeľ/ka zariadenia „V KAŠTIELI“ na základe toho voči komu sťažnosť smeruje, písomne určí osobu na vybavenie sťažnosti podľa funkčnej a vecnej príslušnosti v zmysle zákona o sťažnostiach a týchto zásad.

Článok XI. PRÍSLUŠNOSŤ NA VYBAVENIE SŤAŽNOSTI

1. Na vybavenie sťažnosti pre zariadenie „V KAŠTIELI“ je riaditeľ/ka.
2. Riaditeľ/ka zariadenia „V KAŠTIELI“ určí osobu vo svojej riadiacej pôsobnosti, ktorá vykoná prešetrenie sťažnosti, pokiaľ prešetrovanie nevykoná sám.
3. Na vybavenie sťažnosti proti činnosti riaditeľa/ky zariadenia „V KAŠTIELI“ je príslušný zriaďovateľ NSK.
4. Na vybavenie sťažnosti podanej proti riaditeľovi/ke zariadenia „V KAŠTIELI“ v súvislosti s činnosťou zariadenia „V KAŠTIELI“ pri výkone riadiacej pôsobnosti je príslušný zriaďovací orgán NSK, ktorému zákon zveril kontrolnú pôsobnosť podľa osobitného predpisu.
5. Na vybavenie sťažností občanov a zákonných zástupcov prijímateľov sociálnych služieb zariadenia „V KAŠTIELI“ je riaditeľ/ka zariadenia „V KAŠTIELI“.
6. Pri pridelení sťažnosti na vybavenie sťažnosti riaditeľom/kou sa postupuje podľa §11 a §12 zákona o sťažnostiach.

Článok XII. LEHOTA NA VYBAVENIE SŤAŽNOSTI

1. Lehota na vybavenie sťažnosti a počítanie lehôt sú upravené v §13 zákona o sťažnostiach.
2. Zariadenie „V KAŠTIELI“ je povinná prešetriť a vybaviť sťažnosť do 60 pracovných dní. Lehota na vybavenie sťažnosti začína plynúť prvým pracovným dňom nasledujúcim po dni jej doručenia do zariadenia „V KAŠTIELI“ na jej vybavenie, v prípade sporu o príslušnosť, lehota na vybavenie sťažnosti začína plynúť prvým pracovným dňom nasledujúcim po dni doručenia rozhodnutia o vyriešení sporu.
3. Ak je sťažnosť náročná na prešetrenie, môže riaditeľ/ka zariadenia „V KAŠTIELI“ lehotu podľa článku 11 ods.2 týchto zásad pred jej uplynutím predĺžiť o 30 pracovných dní.
4. Predĺženie lehoty na vybavenie sťažnosti podľa predchádzajúceho odseku zariadenie „V KAŠTIELI“ oznámi sťažovateľovi bezodkladne, písomne, s uvedením dôvodu prečo je predĺženie lehoty nevyhnutné – PRÍLOHA č.5.
5. Ustanovenia predchádzajúcich odsekov sa vzťahujú rovnako aj na vybavenie opakovanej sťažnosti a sťažnosti proti vybaveniu sťažnosti.

	Vybavovanie sťažností			Počet výtlačkov: 01
	Znak a číslo dokumentu: AB07 – 007/2018		Druh dokumentu: Vnútorný predpis	Výtlačok číslo: 01
	verzia: 01	Účinná od: 30. 04. 2018	Revízia: 0	Účinná od

Článok XIII.

OBOZNAMOVANIE S OBSAHOM SŤAŽNOSTI, SPOLUPRÁCA A SÚČINNOSŤ PRI VYBAVOVANÍ SŤAŽNOSTI

1. Riaditeľ/ka zariadenia „V KAŠTIELI“ príslušná na vybavenie sťažnosti je povinná 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 informácie a údaje potrebné k vybaveniu sťažnosti.
2. Riaditeľ/ka zariadenia „V KAŠTIELI“ príslušná na vybavenie sťažnosti je oprávnená v nevyhnutnom rozsahu písomne vyzvať sťažovateľa na spoluprácu s určením spôsobu jej poskytnutia, poučením, že v prípade neposkytnutia spolupráce alebo jej neposkytnutia v stanovenej lehote, sťažnosť odloží podľa § 6 ods. 1 písm. i) zákona o sťažnostiach – PRÍLOHA č.6.
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. Zariadenie „V KAŠTIELI“ môže sťažovateľovi určiť novú lehotu na poskytnutie spolupráce – PRÍLOHA č.7.
4. V čase od odoslania výzvy na poskytnutie spolupráce do jej poskytnutia lehota na vybavenie sťažnosti neplynie.
5. Pri oboznamovaní sa s obsahom sťažnosti, pri vyžiadaní spolupráce sťažovateľa ako aj pri vyžiadaní súčinnosti zriaďovateľskej NSK riaditeľ/ka „V KAŠTIELI“ postupuje podľa §15 až §17 zákona o sťažnostiach - – PRÍLOHA č.8 a PRÍLOHA č.9.

Článok XIV.

PREŠETROVANIE SŤAŽNOSTI

1. Prešetrovanie sťažnosti je jednou z foriem kontrolnej činnosti vykonávanej podľa zákona o sťažnostiach, ktorou sa zisťuje skutočný stav veci a jeho súlad alebo rozpor s internými predpismi zariadenia „V KAŠTIELI“.
2. Pri prešetrovaní sťažnosti poverení zamestnanci, zariadenia „V KAŠTIELI“ postupujú tak, aby bol zistený skutočný stav veci a jeho súlad alebo rozpor s internými predpismi zariadenia „V KAŠTIELI“. Pri prešetrovaní používajú formy a metódy kontrolnej činnosti, napr. zisťovanie z písomných dokladov, osobné zisťovanie, miestne obhliadky, vypočutie dotknutých osôb, posudky, vyjadrenia a pod. Výsledkom uplatnenia týchto postupov budú objektívne a pravdivé zistenia vo veci.
3. Ak sa prešetrením sťažnosti nedá overiť skutočný stav veci a jeho súlad alebo rozpor s internými predpismi zariadenia „V KAŠTIELI“ (napr. jej predmetom sú nepreukázateľné skutočnosti, ide o tvrdenie proti tvrdeniu, ktorého pravdivosť sa nedá dokázať), prešetrujúci zamestnanec, resp. zamestnanci zariadenia „V KAŠTIELI“ to uvedú v zápisnici o prešetrení sťažnosti a oznámia sťažovateľovi – PRÍLOHA č.10.
4. Pri prešetrovaní sťažnosti sa vychádza z jej predmetu, bez ohľadu na sťažovateľa a toho, proti komu sťažnosť smeruje. Ak je podľa obsahu iba časť podania sťažnosťou, prešetrí sa iba v tomto rozsahu. Ak sa sťažnosť skladá z viacerých samostatných častí, prešetruje sa každá z nich.

	Vybavovanie sťažností			Počet výtlačkov: 01
	Znak a číslo dokumentu: AB07 – 007/2018		Druh dokumentu: Vnútroňný predpis	Výtlačok číslo: 01
	verzia: 01	Účinná od: 30. 04. 2018	Revízia: 0	Účinná od

5. Poverení zamestnanci zariadenia „V KAŠTIELI“ prešetria iba tie časti sťažnosti, na ktorých vybavenie je zariadenie „V KAŠTIELI“ príslušné, ostatné časti sťažnosti postúpi podľa zákona o sťažnostiach zriaďovateľskej NSK na ich vybavenie. Časti, ktoré nie sú sťažnosťou, zariadenie „V KAŠTIELI“ neprešetruje, o čom sťažovateľa upovedomí v oznámení výsledku prešetrenia sťažnosti, s uvedením dôvodov ich neprešetrenia.

6. Sťažnosť je prešetrená prerokovaním zápisnice o prešetrení sťažnosti. Ak ju nemožno prerokovať, sťažnosť je prešetrená dorúčením jedného vyhotovenia zápisnice o prešetrení sťažnosti.

Článok XV.

ZÁPISNICA O PREŠETRENÍ SŤAŽNOSTI

1. O priebehu a výsledkoch prešetrenia sťažnosti vyhotoví poverení zamestnanci zariadenia „V KAŠTIELI“, ktorí prešetrovali sťažnosť, zápisnicu o prešetrení sťažnosti – PRÍLOHA č.11 a PRÍLOHA č.12.

2. Zápisnica o prešetrení sťažnosti musí obsahovať náležitosti podľa §19 ods. 1 zákona o sťažnostiach.

3. Ak sa zamestnanec, ktorého sa šetrenie týka, odmietne oboznámiť so zápisnicou o prešetrení sťažnosti, odmietne splniť povinnosti uvedené v zápisnici o prešetrení sťažnosti a vyplývajúce z prešetrenia sťažnosti, alebo ak odmietne zápisnicu o prešetrení sťažnosti podpísať, poverený zamestnanec, ktorý sťažnosť prešetroval, uvedie tieto skutočnosti v zápisnici o prešetrení sťažnosti.

Článok XVI.

OZNÁMENIE O VÝSLEDKU PREŠETRENIA SŤAŽNOSTI

1. Sťažnosť je vybavená odoslaním písomného oznámenia výsledku jej prešetrenia sťažovateľovi. Oznámenie musí obsahovať odôvodnenie výsledku prešetrenia sťažnosti, ktoré vychádza zo zápisnice – PRÍLOHA č.13.

2. V oznámení poverený zamestnanec, resp. zamestnanci zariadenia „V KAŠTIELI“ uvedú, či sťažnosť je opodstatnená alebo neopodstatnená. Ak má sťažnosť viacero častí, oznámenie výsledku prešetrenia sťažnosti obsahuje výsledok prešetrenia každej z nich. Sťažnosť zložená z viacerých častí je vyhodnotená ako opodstatnená, ak aspoň jedna z jej častí je opodstatnená.

3. Ak je sťažnosť opodstatnená, v oznámení sa uvedie, že zariadeniu „V KAŠTIELI“ boli uložené povinnosti podľa § 19 ods. 1 písm. i) zákona o sťažnostiach .

Článok XVII.

OPAKOVANÁ SŤAŽNOSŤ A SŤAŽNOSŤ PROTI VYBAVENIU SŤAŽNOSTI

1. Pri vybavovaní opakovanej sťažnosti a sťažnosti proti vybaveniu sťažnosti sa postupuje podľa §21 a §22 zákona o sťažnostiach.

2. Na vybavenie opakovanej sťažnosti a sťažnosti proti vybaveniu sťažnosti je príslušný riaditeľ/ka zariadenia „V KAŠTIELI“.

	Vybavovanie sťažností			Počet výtlačkov: 01
	Znak a číslo dokumentu: AB07 – 007/2018		Druh dokumentu: Vnútorný predpis	Výtlačok číslo: 01
	Verzia: 01	Účinná od: 30. 04. 2018	Revízia: 0	Účinná od

Článok XVIII. KONTROLA VYBAVOVANIA SŤAŽNOSTI

1. Kontrolu vybavovania sťažností vykonáva riaditeľ/ka zariadenia „V KAŠTIELI“.
2. Kontrolu plnenia opatrení prijatých na odstránenie zistených nedostatkov je oprávnený vykonať riaditeľ/ka zariadenia „V KAŠTIELI“ alebo vykonaním tejto kontroly môže poveriť ním určeného pracovníka. O výsledku plnenia opatrení podávajú písomnú informáciu riaditeľovi/ke zariadenia „V KAŠTIELI“.

Článok XIX. SPOLOČNÉ A ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

1. Tento vnútorný predpis je záväzný pre všetkých zamestnancov Zariadenia sociálnych služieb „V KAŠTIELI“ Horné Obdokovce.
2. Týmto sa ruší Vnútorný predpis o vybavovaní sťažností platný od 24. 04. 2017.
3. Vnútorný predpis o vybavovaní sťažností nadobúda platnosť dňom jej schválenia riaditeľkou zariadenia.

Rozdeľovník:

Originál č. 01 – riaditeľka ZSS

Kópia č. 01 – referentka PaM

EP - v elektronickej podobe inštruktorka sociálnej rehabilitácie

Prílohy:

- Príloha č. 1 : Záznam o oboznámení pracovníkov
- Príloha č. 2 : Odloženie sťažnosti - upovedomenie
- Príloha č. 3 : Záznam o odložení sťažnosti
- Príloha č. 4 : Postúpenie sťažnosti
- Príloha č. 5 : Predĺžene lehoty – oznámenie
- Príloha č. 6 : Výzva na spoluprácu
- Príloha č. 7 : Výzva na spoluprácu – určenie novej lehoty
- Príloha č. 8 : Poskytnutie súčinnosti
- Príloha č. 9 : Prerušenie plynutia lehoty na vybavenie sťažnosti – oznámenie
- Príloha č. 10 : Nemožnosť prešetrenia sťažnosti
- Príloha č. 11 : Zápisnica o prešetrení sťažnosti - oboznámenie
- Príloha č. 12 : Zápisnica o prešetrení sťažnosti - vyjadrenie
- Príloha č. 13 : Oznámenie o výsledku vybavenia sťažnosti

V Horných Obdokovciach dňa 26.04.2018.

.....
PhDr. Miriama Brachová

riaditeľka ZSS