|  |  |
| --- | --- |
| DOMOV V POLONINÁCH Nová Sedlica | Strana 1 z 5 |
| **INTERNÝ PREDPIS S-09** | Aktualizácia: 01.01.2023 |

|  |
| --- |
| **SMERNICA**  **POSTUP PRI RIEŠENÍ SŤAŽNOSTÍ** |

|  |  |
| --- | --- |
|  | Vypracoval |
| Meno | Mgr., Ing. Jitka Franduličová |
| Funkcia | Riaditeľka |
| Účinnosť od | 01.01.2023 |
| Podpis |  |

V súlade so zákonom NR SR č. 448/208 Z. z. o sociálnych službách a o zmene a doplnení zákona č. 455/1991 Zb. o živnostenskom podnikaní (živnostenský zákon) v znení neskorších predpisov (ďalej len zákon o sociálnych službách) a v zmysle zákona NR SR č. 9/2010 o sťažnostiach v znení neskorších predpisov

**bola vypracovaná smernica**

**POSTUP PRI RIEŠENÍ SŤAŽNOSTÍ**

## Článok 1 Vymedzenie pojmov

1. **Sťažnosť** je podanie fyzickej osoby – prijímateľa sociálnej služby, jeho zákonného zástupcu, prípadne opatrovníka (ďalej len sťažovateľ) a je formou vyjadrenia nespokojnosti s poskytovanou sociálnou službou. Podaním sťažnosti sa sťažovateľ:
   1. domáha ochrany svojich opráv alebo právom chránených záujmov pri poskytovaní sociálnej služby, o ktorých sa domnieva, že boli porušené činnosťou alebo nečinnosťou DvP,
   2. poukazuje na konkrétne nedostatky, najmä na porušenie právnych predpisov, ktorých odstránenie je v pôsobnosti DvP.
2. **Sťažnosťou** nie je podanie ktoré má charakter dopytu, vyjadrenia, názoru, žiadosti, podnetu alebo návrhu.
3. **Vybavovaním sťažnosti** je prijímanie, evidencia, prešetrovanie a vybavenie sťažnosti.
4. **Vybavením sťažnosti** je oznámenie výsledku prešetrenia sťažnosti sťažovateľovi.
5. **Prešetrenie sťažnosti** je činnosť, pri ktorej sa postupuje tak, aby sa zistil skutočný stav veci.
6. **Anonymná sťažnosť**, je sťažnosť, v ktorej sťažovateľ neuvádza svoje meno, priezvisko a adresu. Anonymná sťažnosť sa vybavuje, ak obsahuje konkrétne údaje, ktoré nasvedčujú, že boli porušené práva prijímateľa sociálnej služby.
7. **Opakovaná sťažnosť** a ďalšia opakovaná sťažnosť je sťažnosť toho istého sťažovateľa, v tej istej veci, ak v nej neuvádza nové skutočnosti.

## Článok 2 Podávanie sťažností

1. Sťažnosť možno podať písomne, ústne alebo elektronickou poštou.
2. Sťažnosť môže podať prijímateľ, prípadne zákonný zástupca prijímateľa (opatrovník) riaditeľovi, vedúcej úseku odborných činností a priamej práce s prijímateľmi sociálnej služby, sociálnym pracovníkom, kľúčovému zamestnancovi, prípadne zamestnancovi, ktorý je s prijímateľom sociálnej služby v priamom kontakte, alebo ktorému prijímateľ dôveruje a má k nemu blízky vzťah.
3. Sťažnosť môžu prijímatelia predniesť aj na stretnutí Rady prijímateľov, na poradách zamestnancov DvP, prípadne vhodením písomnosti do schránky.
4. Sociálna pracovníčka bezodkladne zaeviduje sťažnosť v „Knihe sťažností obyvateľov.“ Pri riešení sťažností sa postupuje aj v zmysle zákona NR SR č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach.
5. Sťažnosť by mala obsahovať meno, priezvisko aj adresu trvalého pobytu alebo prechodného pobytu sťažovateľa.
6. Sťažnosť by mala byť čitateľná a zrozumiteľná. Musí z nej byť jednoznačné proti komu smeruje, na aké nedostatky poukazuje, čoho sa sťažovateľ domáha.
7. Ak je sťažnosť podaná ústne, zodpovedný zamestnanec DvP vyhotoví z takto podanej sťažnosti písomný záznam, ktorý okrem náležitostí podľa odseku 5 obsahuje aj deň a hodinu vyhotovenia záznamu, meno a priezvisko zamestnanca, ktorý záznam vyhotovili, ako aj mená a priezviská zamestnancov, ktorí boli pri ústnom podaní sťažnosti.

## Článok 3

**Utajenie totožnosti sťažovateľa**

Ak sťažovateľ požiada, aby sa jeho totožnosť utajila, alebo ak je to v záujme vybavenia sťažnosti, DvP totožnosť sťažovateľa utají. Pri prešetrovaní takejto sťažnosti sa použije alebo jej kópia, bez uvedenia údajov, ktoré by identifikovali sťažovateľa. Každý, komu je totožnosť sťažovateľa známa, je povinný o nej zachovať mlčanlivosť.

## Článok 4 Prijímanie sťažností

1. DvP je povinný sťažnosť prijať.
2. DvP vedie Knihu sťažností obyvateľov. Sťažnosť podaná v súvislosti s poskytovaním sociálnej služby sa zaeviduje v Knihe sťažností obyvateľov.
3. Evidencia v Knihe sťažností obyvateľov obsahuje tieto náležitosti:
4. dátum doručenia a dátum zapísania sťažnosti,
5. meno, priezvisko, adresu trvalého alebo prechodného pobytu sťažovateľa,
6. predmet sťažnosti,
7. proti komu sťažnosť smeruje,
8. dátum pridelenia sťažnosti na prešetrenie a komu bola pridelená,
9. výsledok prešetrenia sťažnosti,
10. prijaté opatrenia a termíny ich splnenia,
11. dátum vybavenia sťažnosti – dátum oznámenia výsledku sťažovateľovi.
12. Prijímateľ sociálnej služby môže podať sťažnosť riaditeľovi, vedúcej úseku odborných činností a priamej práce s prijímateľmi sociálnej služby, sociálnym pracovníkom, kľúčovému zamestnancovi, prípadne zamestnancovi, ktorý je s prijímateľom sociálnej služby v priamom kontakte, alebo ktorému prijímateľ dôveruje a má k nemu blízky vzťah. Títo zamestnanci pri prijímaní a evidovaní sťažností postupujú v súlade s pravidlami na podávanie a riešenie sťažností.

## Článok 5

**Príslušnosť na vybavenie sťažnosti**

1. Na vybavenie sťažnosti je príslušný riaditeľ zariadenia alebo ním poverený zamestnanec. Riaditeľ môže na prešetrenie sťažnosti vymenovať komisiu ako svoj poradný orgán. Ak sťažnosť smeruje proti riaditeľovi DvP vybavuje ju zriaďovateľ – Prešovský samosprávny kraj, ako nadriadený orgán.
2. Sťažnosť nesmie byť pridelená na prešetrovanie a vybavenie tomu, proti komu smeruje, ani zamestnancovi v jeho riadiacej pôsobnosti.

## Článok 6

**Lehota na vybavenie sťažnosti**

1. Riaditeľ DvP, alebo ním poverený zamestnanec, prípadne komisia (ak ju riaditeľ vymenuje) je povinný vybaviť sťažnosť bezodkladne, najneskôr do 30 pracovných dní odo dňa doručenia sťažnosti.
2. Lehota na vybavenie sťažnosti začína plynúť prvým pracovným dňom nasledujúcim po dni jej doručenia do zariadenia.

## Článok 7

## Prešetrovanie sťažnosti

1. Prešetrovaním sťažnosti sa zisťuje skutočný stav veci a jeho súlad alebo rozpor so všeobecne záväznými právnymi predpismi.
2. Pri prešetrení sťažnosti sa vychádza z jej predmetu, bez ohľadu na sťažovateľa a toho, proti komu smeruje.
3. Sťažnosť je prešetrená prerokovaním zápisnice o prešetrení sťažnosti.
4. Zápisnica sa vyhotovuje aj v prípade, že ide o neopodstatnenú sťažnosť.

## Článok 8

**Zápisnica o prešetrení sťažnosti**

DvP vyhotoví zápisnicu o prešetrení sťažnosti, ktorá obsahuje najmä:

* 1. označenie DvP,
  2. predmet sťažnosti,
  3. obdobie prešetrovania sťažnosti,
  4. preukázané zistenia,
  5. dátum vyhotovenia zápisnice,
  6. mená, priezviská a podpisy zamestnancov DvP, ktorí sťažnosť prešetrili,
  7. meno, priezvisko a podpis riaditeľa DvP,
  8. povinnosti DvP v prípade zistenia nedostatkov pri prešetrovaní sťažnosti:
     1. prijať opatrenia na odstránenie zistených nedostatkov a príčin ich vzniku
     2. určiť osobu zodpovednú za zistené nedostatky
     3. predložiť prijaté opatrenia riaditeľovi DvP
     4. predložiť správu o plnení opatrení
     5. oznámiť sťažovateľovi prijaté opatrenia.

## Článok 9

**Oznámenie výsledku prešetrenie sťažnosti**

1. Sťažnosť je vybavená odoslaním písomného oznámenia o výsledku jej prešetrenia sťažovateľovi. V oznámení sa uvedie, či je sťažnosť opodstatnená alebo neopodstatnená.
2. Ak je sťažovateľom prijímateľ zariadenia, sťažnosť je vybavená odovzdaním písomného oznámenia o výsledku jej prešetrenia prijímateľovi – sťažovateľovi (opatrovníkovi) priamo v zariadení oproti podpisu, prípadne za prítomnosti dvoch svedkov, ktorými môžu byť zamestnanci zariadenia.
3. Ak je sťažovateľom prijímateľ zariadenia, ktorý nevie čítať, písať, prijímateľ nevidiaci, prípadne nepočujúci, sťažnosť je vybavená, ak sa jej vybavenie oznámi prijímateľovi vhodným a zrozumiteľným spôsobom za prítomnosti osoby, ktorú si prijímateľ určí sám.

## Článok 10

**Kontrola vybavovania sťažnosti**

Kontrolu prijímania, prešetrovania a vybavenia sťažnosti, ako aj plnenia opatrení prijatých na nápravu, vykonáva riaditeľ, prípadne komisia vymenovaná riaditeľom zariadenia.

## Článok 11 Záverečné ustanovenie

1. DvP je povinné vytvárať vhodné materiálne, technické a personálne podmienky na správne a včasné prešetrenie a vybavenie sťažnosti.
2. DvP je povinné vytvoriť také podmienky, aby realizácia práva podávať sťažnosti

a podnety nijakým spôsobom nepoškodzovala prijímateľov sociálnej služby.

1. Voči sťažovateľovi nesmú byť uplatňované negatívne opatrenia v súvislosti s podaním sťažnosti.

V Novej Sedlici 01.01.2023

Mgr. Ing. Franduličová Jitka

riaditeľka Domova v Poloninách