

**Postup pre podávanie, evidovanie a vybavovanie sťažností
v neziskovej organizácii Áno pre život
Domove Gianni B. Molla**

- **ZARIADENIE NÚDZOVÉHO BÝVANIA**
 - **ÚTULOK**

1. Úvodné ustanovenia

1. 1 Účel vydania

Táto smernica upravuje postup pri podávaní, prijímaní, evidovaní, prešetrovaní, vybavovaní sťažností, príslušnosť pri prešetrovaní, písomnom oznámení výsledku prešetrenia sťažnosti a pri kontrole vybavovania sťažnosti v Domove Gianni Beretta Molla (ďalej len Domov Gianni B. Molla).

Tieto pravidlá sú záväzné pre riaditeľku a zamestnancov Domova Gianni B. Molla.

1. 2 Súvisiace predpisy

Zákon č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach

2. Všeobecné ustanovenia

Podľa tejto smernice – Domov Gianni B. Molla prijíma, eviduje, prešetruje, vybavuje sťažnosti, písomne oznamuje výsledok prešetrenia sťažnosti a kontroluje vybavovanie sťažnosti.

2. 1 Definície

- Sťažnosť je podanie fyzickej osoby alebo právnickej osoby (sťažovateľa), ktorým:

- a) sa domáha ochrany svojich práv alebo právom chránených záujmov, o ktorých sa domnieva, že boli porušené činnosťou alebo nečinnosťou (ďalej len „činnosť“) orgánov alebo zariadenia, či zamestnancov,
- b) upozorňuje na konkrétne nedostatky, najmä na porušenie právnych predpisov, ktorých odstránenie je v pôsobnosti orgánov alebo zariadenia, či zamestnancov.

- Sťažnosťou podľa zákona o sťažnostiach 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) poukazuje na konkrétne nedostatky v činnosti zariadenia, ktorých odstránenie alebo vybavenie je upravené iným právnym predpisom (napr. Občiansky súdny poriadok, Trestný poriadok a pod.),
alebo
- c) smeruje proti rozhodnutiu zariadenia, alebo iného orgánu verejnej správy, ktoré bolo vydané v konaní podľa iného právneho predpisu (napr. zákon č. 71/1967 Zb. o správnom konaní, zákon č. 511/1992 Zb. o správe daní).

- Sťažnosťou podľa tohto zákona nie je podanie:

- a) v ktorom sťažovateľ upozorňuje na nedostatky v činnosti iného orgánu verejnej správy,
- b) osoby poverenej súdom na výkon verejnej moci (exekútorov, notárov).

- **Prešetrením sťažnosti** sa zisťuje skutočný stav veci a jeho súlad alebo rozpor s vnútornými predpismi, ako aj príčiny vzniku zistených nedostatkov a následky.

- **Odloženie sťažnosti** – sa vykoná v prípadoch uvedených v § 5 ods. 6 a 7 a v § 6 zákona

o sťažnostiach.

- **Vybavenie sťažnosti** – odoslanie písomného oznámenie výsledku jej prešetrenia 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 pre vybavované sťažnosti alebo pri odložení sťažnosti.

3. Pravidlá pre podávanie a vybavovanie sťažností

3.1 Podávanie sťažností

- Sťažnosť sa podáva spravidla písomne, ústne do záznamu alebo elektronickou poštou.
- Ústnej sťažnosti, ktorú nemožno vybaviť ihneď pri jej podaní sa vyhotoví záznam, ktorý musí taktiež obsahovať deň a hodinu, priezviská zamestnancov, ktorí záznam vyhotovili, a ktorí boli prítomní pri ústnom podaní sťažnosti.
- Na požiadanie sa vydá rovnopis záznamu sťažovateľovi.
- Zo sťažnosti musí byť zrejmé, kto ju podáva. Musí obsahovať meno, priezvisko, adresu fyzickej osoby alebo názov a sídlo právnickej osoby, predmet sťažnosti a čoho sa sťažovateľ domáha a musí byť podpísaná sťažovateľom.
- Ak sťažnosť nemá požadované náležitosti, treba zabezpečiť ich doplnenie.
- Áno pre život n. o. (ďalej len APŽ n. o.) – záznam nevyhotoví lebo nie je povinná záznam vyhotoviť, ak s ňou sťažovateľ pri ústnom podávaní sťažnosti nespolupracuje alebo ak sa domáha činnosti v rozpore s právnymi predpismi.
- Ak sťažovateľ odmietne vyhotovenie záznamu, APŽ n. o. takúto sťažnosť neprijme.
- Ak sťažovateľ odmietne záznam podpísať, záznam sa odloží s poznámkou o odmietnutí podpísania.
- Sťažnosť elektronickou poštou sa považuje za písomnú iba vtedy, ak ju sťažovateľ do 5 pracovných dní od jej podania písomne potvrdí podpisom, inak sa sťažnosť odloží.
- Lehota na vybavenie sťažnosti začína plynúť prvým pracovným dňom nasledujúcim po dni doručenia písomného potvrdenia.
- Sťažnosť adresovaná na meno riaditeľky alebo zamestnanca APŽ n. o. sa považuje za sťažnosť podanú APŽ n. o.
- APŽ n. o. sťažnosť odloží ak:

a) neobsahuje náležitosti podľa § 5 ods. 2 Zákona 9/2010 Z. z.,

b) je z nej zrejmé, že vo veci, ktorá je predmetom sťažnosti, koná súd, prokuratúra alebo iný orgán činný v trestnom konaní,

c) zistí, že sťažnosť sa týka inej osoby, než ktorá ju podala a nie je priložené splnomocnenie podľa § 5 ods. 9,

d) od udalosti, ktorej sa predmet sťažnosti týka, uplynulo v deň jej doručenia viac než 5 rokov,

e) ide o ďalšiu opakovanú sťažnosť podľa § 21 ods. 2,

f) ide o sťažnosť proti vybaveniu sťažnosti podľa § 22 ods. 3,

g) sťažovateľ neposkytol spoluprácu podľa § 16 ods. 1, alebo ak spoluprácu neposkytol v lehote do 10 pracovných dní od doručenia písomnej výzvy,

h) ak sťažnosť nie je v súlade s § 5 ods. 3 alebo ak chýbajú informácie potrebné na jej prešetrenie, APŽ n. o. písomne vyzve sťažovateľa, aby sťažnosť v lehote do 10 pracovných dní doplnil, súčasne ho poučí, že inak sťažnosť odloží,

ch) sťažnosť, ktorú sťažovateľ pred jej vybavením písomne vezme späť, alebo ak sťažovateľ písomne pred vybavením sťažnosti oznámi, že na jej vybavení netrvá.

- O odložení sťažnosti a dôvodoch jej odloženia APŽ n. o. sťažovateľa písomne upovedomí do 10 pracovných dní od odloženia sťažnosti.
- Podanie sťažnosti sa nesmie stať podnetom ani dôvodom na vyvodzovanie dôsledkov, ktoré by sťažovateľovi spôsobili akúkoľvek ujmu.

3. 2 Utajenie totožnosti sťažovateľa

- Ak sťažovateľ požiadal, aby sa jeho totožnosť utajila, pri prešetrovaní sťažnosti sa postupuje na základe jej odpisu, ktorý neumožňuje identifikáciu sťažovateľa.
- Ak sťažovateľ požiadal o utajenie svojej totožnosti, ale charakter sťažnosti neumožňuje jej prešetrenie bez uvedenia niektorého z údajov o jeho osobe, treba ho o tom bezodkladne upovedomiť.
- Vo vybavovaní sťažností sa bude pokračovať po udelení súhlasu sťažovateľa v určenej lehote písomne s uvedením potrebných údajov o jeho osobe.

3. 3 Prijímanie sťažností

- APŽ n. o. je povinná prijímať sťažnosti podľa Zákona č. 9/2010 zo 4. 12. 2009 o sťažnostiach.
- Prijaté sťažnosti, na ktorých vybavenie alebo prešetrenie nie je APŽ n. o. príslušné, je povinné do 10 pracovných dní podstúpiť orgánu príslušnému na ich vybavenie a upovedomiť o tom sťažovateľa.
- Prijímanie písomných sťažností v APŽ n. o. zabezpečuje riaditeľka za účelom evidovania v evidencii záznamov.
- Týmto nie je dotknutá povinnosť ostatných zamestnancov APŽ n. o. prijímať sťažnosti a tieto postúpiť riaditeľovi v deň ich prijatia.
- Všetky doručené sťažnosti sa evidujú v evidencii sťažností, ktorú vedie riaditeľ, pričom musí obsahovať najmä údaje podľa § 10 zákona o sťažnostiach.
- Osoba, ktorej bola doručená zásielka na meno, ak zistí, že písomnosť má charakter sťažností, je povinná ju dať zaevidovať do centrálnej evidencie sťažností.
- Sťažnosti sa prijímajú každý pracovný deň v obvyklom pracovnom čase.
- Miestnosť pre prijímanie sťažností je označená.

3. 4 Evidencia sťažností

- APŽ n. o. vedie evidenciu sťažností
- Evidencia musí obsahovať údaje, ktoré poskytnú potrebné informácie pre hodnotenie došlých a vybavených sťažností.
- Sťažnosti sa evidujú oddelene od ostatných písomností.
- Evidencia musí obsahovať tieto údaje:

- dátum doručenia sťažnosti

- meno, priezvisko, adresu (názov, sídlo) sťažovateľa

- predmet sťažnosti

- dátum pridelenia sťažnosti na prešetrenie a komu bola pridelená

- výsledok prešetrenia sťažnosti
- prijaté opatrenia s termínmi ich splnenia
- dátum vybavenia sťažnosti, opakovanej sťažnosti alebo odloženia ďalšej opakovanej sťažnosti
- dátum postúpenia sťažnosti orgánu príslušnému na jej vybavenie
- dôvody, pre ktoré bola sťažnosť odložená
- poznámku
 - Opakovaná sťažnosť a ďalšia opakovaná sťažnosť sa eviduje v roku, v ktorom bola doručená a v poznámke sa uvedie číslo sťažnosti, s ktorou súvisí.
 - Sťažnosť nesmie byť pridelená na vybavenie skôr, ako bola zaevidovaná v evidencii sťažností.

3. 5 Príslušnosť na vybavenie sťažnosti

- Sťažnosť vybavuje:
 - a)** riaditeľka APŽ n. o., ak ide o sťažnosť na činnosť pracovníkov – psychológ, právnik, špecializovaný sociálny poradca,
 - b)** vedúci úseku, ak ide o sťažnosť na činnosť jednotlivých zamestnancov na príslušnom úseku – sociálne pracovníčky v zmenách a v teréne, údržbár, dobrovoľník, pracovník pracujúci na dohodu o pracovnej činnosti / dohodu o vykonaní práce,
 - c)** Správna rada organizácie APŽ n. o., ak ide o sťažnosť na činnosť riaditeľa.
 - Opakovanú sťažnosť v tej istej veci, ak sa v nej neuvádzajú nové skutočnosti vybavuje tá istá osoba, ktorá vybavovala predchádzajúcu sťažnosť.
 - Sťažnosť, v ktorej sťažovateľ vyjadruje nesúhlas s vybavením alebo odložením svojej predchádzajúcej sťažnosti vybavuje riaditeľ.
 - Sťažnosť podanú proti vybaveniu alebo odloženiu predchádzajúcej sťažnosti riaditeľom vybavuje Žilinský samosprávny kraj.
 - Sťažnosť, ktorej vybavenie patrí do pôsobnosti inej organizácie, sa musí postúpiť ďalej na vybavenie do 10 pracovných dní odo dňa doručenia sťažnosti, o čom sa upovedomí sťažovateľ.
 - Sťažnosť nesmie vybavovať ani prešetrovať osoba:
 - proti ktorej sťažnosť smeruje, ani osoba, ktorá je podriadená tejto osobe,
 - ktorá bola účastná na činnosti, ktorá je predmetom sťažnosti,
 - o ktorej nepredpojatosti možno mať pochybnosti vzhľadom na jej vzťah k sťažovateľovi, jeho zástupcovi, k zamestnancovi APŽ n. o., proti ktorému sťažnosť smeruje, alebo k predmetu sťažnosti.

3. 6 Lehoty na vybavenie sťažnosti

- APŽ n. o. je povinná prešetriť a vybaviť sťažnosť do 60 pracovných dní odo dňa, keď mu bola sťažnosť doručená.
- V prípadoch náročných na prešetrenie sťažnosti môže riaditeľka APŽ n. o. predĺžiť lehotu na jej prešetrenie pred uplynutím o ďalších 30 pracovných dní.
- O každom predĺžení lehoty na vybavenie a o dôvodoch predĺženia treba upovedomiť sťažovateľa.

3. 7 Oboznamovanie s obsahom sťažnosti

- APŽ n. o. je povinná bezodkladne 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.

3. 8 Spolupráca pri vybavovaní sťažnosti

- Sťažovateľ je povinný spolupracovať s APŽ n. o. pri vybavovaní sťažnosti.
- Ak sťažovateľ bez vážneho dôvodu v termíne do 10 pracovných dní od doručenia požiadania o spoluprácu neposkytne požadovanú spoluprácu, APŽ n. o. sťažnosť odloží.
- APŽ n. o. je povinná poskytnúť orgánu, ktorý sťažnosť vybavuje alebo prešetruje, potrebné doklady a informácie, ak osobitný predpis neustanovuje inak.

3. 9 Prešetrovanie sťažnosti

- Prešetrovanie sťažnosti je činnosť, pri ktorej APŽ n. o. postupuje tak, aby zistila skutočný stav veci a jeho súlad alebo rozpor s právnymi predpismi, účelnosťou a hospodárnosťou plnenia úloh, osobou, ktorá zodpovedá za zistené nedostatky, ako aj príčiny ich vzniku a škodlivé následky.
- Pri prešetrovaní sťažnosti sa vychádza z jej obsahu bez zreteľa na to, kto ju podal a proti komu smeruje, ako aj na to, ako ju sťažovateľ označil.
- Ak je podľa obsahu iba časť podania sťažnosťou, prešetrí sa iba v tomto rozsahu.
- Ak sa sťažnosť skladá z viacerých samostatných bodov, prešetruje sa každý z nich.
- Ak nemožno sťažnosť alebo jej časť prešetriť, uvedie sa to v zápisnici o prešetrovaní sťažnosti a oznámi sťažovateľovi.
- APŽ n. o. vyhotoví o prešetrovaní sťažnosti zápisnicu.

Zápisnica obsahuje:

- označenie oprávneného na vybavenie sťažnosti,
 - predmet sťažnosti,
 - miesto a čas prešetrovania predmetu sťažnosti,
 - preukázané zistenia,
 - dátum vyhotovenia zápisnice,
 - mená a podpisy osôb, ktoré sťažnosť prešetrovali,
 - mená a podpisy osôb, ktorých sa zistenia priamo týkajú a ktoré boli oboznámené s obsahom zápisnice.
- Ak sa zistili nedostatky, v zápisnici sa určí, zodpovedná osoba za zistené nedostatky, v akej lehote prijme opatrenia na odstránenie zistených nedostatkov a príčin ich vzniku.
 - Zároveň sa určí povinnosť predložiť správu o ich plnení.
 - Ak niektorá strana odmietne zápisnicu podpísať uvedú sa tieto skutočnosti v zápisnici.

3. 10 Oznámenie o vybavení sťažnosti

- Výsledok prešetrovania sťažnosti sa oznamuje sťažovateľovi písomne s odôvodnením, či je sťažnosť opodstatnená alebo neopodstatnená.
- V prípade opodstatnenej sťažnosti sa uvedú v oznámení aj opatrenia na odstránenie zistených nedostatkov.
- Sťažnosť sa považuje za vybavenú, ak bol sťažovateľ písomne informovaný o výsledku prešetrovania sťažnosti a ak sa prijali opatrenia na odstránenie zistených nedostatkov.

3. 11 Opakovaná sťažnosť a ďalšia opakovaná sťažnosť

- Ak sťažovateľ opakuje sťažnosť v tej istej veci, prekontroluje sa, či pôvodná sťažnosť bola správne vybavená a vyhotoví sa o tom záznam (postup ako pri zápisnici o prešetrení).
- Ďalšia opakovaná sťažnosť sa odloží.
- Ak ďalšia opakovaná sťažnosť toho istého sťažovateľa v rovnakej veci neobsahuje nové skutočnosti a bola vybavená správne oznámi sa táto skutočnosť sťažovateľovi s odôvodnením a poučením, že ďalšie opakované sťažnosti sa odložia.
- Sťažnosť iného sťažovateľa v tej istej veci, ktorá už bola vybavená sa neprešetruje.
- Výsledok z jej prešetrenia sa oznámi sťažovateľovi.
- Opakovanú žiadosť je APŽ n. o. povinná vybaviť do 60 pracovných dní.
- Sťažnosť, v ktorej sťažovateľ vyjadruje nesúhlas s vybavovaním alebo odložením predchádzajúcej sťažnosti sa považuje za novú.
- Sťažnosť proti vybaveniu sťažnosti treba vybaviť do 60 pracovných dní.

3. 12 Anonymná sťažnosť a sťažnosť zaslaná na vedomie

- Doručená anonymná sťažnosť sa v evidencii sťažnosti neeviduje.
- Riaditeľ alebo zamestnanec takúto sťažnosť postúpi podľa obsahu sťažnosti príslušnému úseku na vedomie s tým, že sťažnosť môže byť podnetom na vykonanie kontroly.
- V prípade sťažnosti doručenej do APŽ n. o., ktorá bola zaslaná na vedomie, riaditeľ posúdi sťažnosť podľa obsahu a v prípade, ak vybavenie tejto sťažnosti je v pôsobnosti APŽ n. o. vybavuje sa ako riadne doručená sťažnosť resp. spolupracuje s tým, komu bola sťažnosť adresovaná.

3. 13 Vykonanie opatrení proti úniku informácií

- Riaditeľ/ka, ktorý/á zodpovedá za vedenie evidencie sťažností je povinný vykonať opatrenia.
- Informácie, ktoré obsahuje dokumentácia súvisiaca s vybavovaním sťažnosti, sa nesprístupňujú.

3. 14 Kontrola vybavovania sťažnosti

- Kontrolu prijímania, evidencie, prešetrovania, vybavovania sťažností a plnenia opatrení prijatých na nápravu vykonáva riaditeľka APŽ n. o. alebo ním poverená osoba – vedúca sociálnych služieb, príp. iná osoba.
- Za nesprávne prešetrenie sťažnosti alebo jej nesprávne vybavenie je riaditeľka APŽ n. o. povinná vyvodiť dôsledky voči zodpovedným zamestnancom.

4. Spoločné ustanovenia

- Riaditeľka APŽ n. o. je povinná vytvárať vhodné materiálne, technické a personálne podmienky na správne a včasné prešetrenie a vybavenie sťažnosti.
- Zamestnanci APŽ n. o. sú povinní o skutočnostiach, ktoré sa dozvedeli pri vybavovaní sťažnosti, zachovávať mlčanlivosť.

5. Závěrečné ustanovenia

- Práva a povinnosti fyzických osôb, právnických osôb a APŽ n. o. pri vybavovaní sťažností, ktoré nie sú bližšie upravené týmto postupom, sa riadia ustanoveniami príslušných všeobecne záväzných právnych predpisov.
- V prípade, že niektoré ustanovenie daného postupu odporuje zákonu o sťažnostiach, platia ustanovenia tohto zákona v platnom znení.
- Pravidlá na prijímanie a vybavovanie sťažností sťažovateľov sú záväzné pre pracovníkov APŽ n. o. – Domova Gianni B. Molla.
- Tieto nariadenia sú vypracované podľa zákona o sťažnostiach.
- Na všetky náležitosti, ktoré nie sú ustanovené týmto postupom sa viažu ustanovenia zákona 18/2018 o ochrane osobných údajov.
- Tento postup je záväzný pre všetkých zamestnancov a sú povinní sa s ním preukázateľne oboznámiť.
- Kontrolou dodržiavania je poverená vedúca sociálnych služieb.
- Postup nadobúda platnosť dňom vydania.
- Postup je uložený k nahliadnutiu a k dispozícii:
 - a) v kancelárii vedenia APŽ n. o.,
 - b) v kancelárii sociálnych pracovníčok,
 - c) v poradenskom centre APŽ n. o.

v Rajeckých Tepliciach, dňa 01. 12. 2023

.....
Mgr. Katarína Verešová
riaditeľka APŽ n. o.