



Centrum sociálnych služieb - D E M Y

Biskupická 46, 911 04 Trenčín

tel.: 032/652 39 88, fax.: 032/652 0795, e-mail: demytn@demytrecin.sk

INTERNÁ SMERNICA

PRAVIDLÁ A POSTUP PRE PODÁVANIE SŤAŽNOSTÍ V CSS- DEMY

V Trenčíne, dňa: 23.9.2015

Schválil: Mgr. Tibor Gavenda, riaditeľ

Článok I

Základné ustanovenia

1. Na základe zákona č. 9/2010 o sťažnostiach (ďalej len zákon č. 9/2010 Z. z.) v platnom znení a zákona č. 211/2000 Z. z. o slobodnom prístupe k informáciám (ďalej len zákon č. 211/2000 Z. z.) v platnom znení vydáva riaditeľ CSS- DEMY, Biskupická 46, 911 04 Trenčín, túto internú smernicu, ktorá upravuje postup pri podávaní, prijímaní, evidovaní, prešetrovaní a písomnom oznámení výsledku prešetrovania sťažnosti.
2. Sťažnosť je podanie fyzickej osoby 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 (ďalej len „činnosť“) orgánu verejnej správy,
 - b) poukazuje na konkrétne nedostatky, najmä na porušenie právnych predpisov, ktorých odstránenie je v pôsobnosti orgánu verejnej správy.

Článok II

Vymedzenie pojmov

1. **Sťažnosť** - snaha sťažovateľa dosiahnuť nápravu, znamená nedôveru k organizácii
2. **Pripomienka** - drobná kritika, čiastková nespokojnosť
3. **Podnet** - prínos niečoho nového, dôvera v prácu organizácie
4. **Podnety a pripomienky** - slúžia ako prehľad o potrebách klientov, umožňujú zamerať sa na prípadné riziká vzniku sťažností, mali by byť v písomnej podobe.

Zásady pre vybavovanie sťažností:

- bezpečie
- diskretnosť
- objektivita
- nezávislosť
- efektivita

- podpora zúčastneným stranám

Článok III

Podávanie sťažností

1. Sťažnosť možno podávať písomne, ústne do záznamu, telefaxom alebo elektronickou poštou.
2. Sťažnosť musí obsahovať meno, priezvisko, adresu trvalého pobytu alebo prechodného pobytu sťažovateľa. Ak sťažnosť podáva právnická osoba, musí obsahovať jej názov a sídlo, meno a priezvisko osoby oprávnenej za ňu konať.
3. Sťažnosť musí byť čitateľná a zrozumiteľná. Musí z nej byť jednoznačné, proti komu smeruje, na aké nedostatky poukazuje, čoho sa sťažovateľ domáha (ďalej len „predmet sťažnosti“) a musí byť sťažovateľom podpísaná.
4. O ústnej sťažnosti, ktorú nemožno vybaviť hneď pri jej podaní, sa vyhotoví písomný záznam, ktorý okrem vyššie uvedených bodov bude obsahovať aj hodinu a deň vyhotovenia záznamu, názov a adresu orgánu verejnej správy a mená a priezviská zamestnancov, ktorí boli prítomní pri ústnom podaní sťažnosti.
5. Orgán verejnej správy nie je povinný záznam vyhotoviť, ak s ním sťažovateľ odmieta spolupracovať, alebo sa domáha činnosti orgánu verejnej správy, ktorá je v rozpore s právnymi prepismi.
6. Sťažnosť podaná telefaxom alebo elektronickou poštou sa považuje za písomnú iba vtedy, ak ju sťažovateľ do piatich pracovných dní od jej podania potvrdí svojím podpisom. Päť dňová lehota začína plynúť nasledujúcim dňom od doručenia sťažnosti.

Článok IV

Prijímanie sťažností

1. Orgán verejnej správy je povinný sťažnosť prijať. Prijatú sťažnosť, na ktorej vybavenie nie je príslušný, postúpi najneskôr do desiatich pracovných dní od doručenia orgánu verejnej správy príslušnému na jej vybavenie a zároveň o tom upovedomí sťažovateľa.

Článok V

Lehota na vybavenie sťažnosti

1. Príslušný orgán verejnej správy je povinný sťažnosť vybaviť do 60 pracovných dní. Ak je sťažnosť náročná na prešetrenie, môže ju vedúci orgánu, alebo ním splnomocnený zástupca predĺžiť pred jej uplynutím o 30 pracovných dní.
2. Lehota na vybavenie sťažnosti začína plynúť prvým pracovným dňom nasledujúcim po dni jej doručenia orgánu verejnej správy.

Článok VI

Oboznamovanie s obsahom sťažnosti a spolupráca sťažovateľa

1. Orgán verejnej správy príslušný na vybavenie sťažnosti je povinný 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, predkladať doklady, písomnosti, informácie a údaje potrebné na vybavenie sťažnosti.
2. Orgán príslušný na vybavenie sťažnosti je oprávnený vyzvať sťažovateľa na spoluprácu s poučením, že pri nespolupráci sa sťažnosť odloží. Lehota na poskytnutie spolupráce sťažovateľa je desať pracovných dní od doručenia písomnej výzvy sťažovateľa.
3. Sťažovateľ môže v odôvodnených prípadoch, ak to preukáže, písomne požiadať o predĺženie lehoty.
4. Ak sťažovateľ nemôže z objektívnych dôvodov poskytnúť spoluprácu, orgán môže určiť novú lehotu sťažovateľovi na poskytnutie spolupráce.

Článok VII

Prešetrovanie sťažností

1. Prešetrovaním sťažností sa zisťuje skutočný stav veci a jeho súlad alebo rozpor so všeobecne záväznými právnymi predpismi a s vnútornými predpismi, ako aj príčiny vzniku zistených nedostatkov a ich následky.
2. Pri prešetrovaní sa vychádza z predmetu sťažnosti, bez ohľadu na sťažovateľa a toho, proti komu sťažnosť smeruje.
3. Ak sa sťažnosť skladá z viacerých bodov, prešetrí sa každý bod samostatne.

Článok VIII

Zápisnica o prešetrení sťažnosti

1. Orgán príslušný na vybavenie sťažnosti vyhotoví zápisnicu, ktorá obsahuje:
 - a) označenie orgánu príslušného na vybavenie sťažnosti
 - b) predmet sťažnosti
 - c) označenie orgánu v ktorom sa sťažnosť prešetrovala
 - d) obdobie prešetrovania sťažnosti
 - e) preukázané zistenia
 - f) dátum vyhotovenia zápisnice
 - g) mená, priezviská a podpisy zamestnancov, ktorí sťažnosť prešetrili
 - h) meno a priezvisko vedúceho orgánu kde sa sťažnosť prešetrovala, alebo ním splnomocneného zástupcu
 - i) povinnosť vedúceho orgánu kde sa sťažnosť prešetrovala , alebo ním splnomocneného zástupcu v prípade zistenia nedostatkov:
 - 1) určiť osobu zodpovednú za zistené nedostatky
 - 2) prijať opatrenia na odstránenie zistených nedostatkov a príčin ich vzniku
 - 3) predložiť tieto opatrenia orgánu prešetrujúcemu sťažnosť
 - 4) predložiť orgánu prešetrujúcemu sťažnosť správu o splnení opatrení a uplatnení právnej zodpovednosti
 - j) potvrdenie o odovzdaní a prevzatí dokladov.

Článok IX

Oznámenie výsledku prešetrenia sťažnosti

1. Sťažnosť je vybavená odoslaním písomného oznámenia výsledku jej prešetrenia sťažovateľovi. 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 orgánu verejnej správy, v ktorom sa sťažnosť prešetrovala, boli uložené povinnosti
2. Ak mala sťažnosť viacero bodov, oznámenie musí výsledok z prešetrenia obsahovať ku každému z nich.

Článok X

Kontrola vybavovania sťažností

1. Orgány verejnej správy vykonávajú kontrolu vybavovania sťažností.
2. Orgán, ktorý sťažnosť vybavil, je oprávnený kontrolovať, či sa plnia opatrenia, ktoré boli prijaté na odstránenie nedostatkov plnia.

Článok XI

Záverečné ustanovenia

1. Sťažnosti v písomnej forme môžu sťažovatelia hádzať do určenej schránky na podnety a sťažnosti, ktorá je umiestnená vo vstupnom vestibule zariadenia, alebo elektronickou formou na mailovú adresu: demytrencin@demytrencin.sk
2. V prípade ústneho podania sťažnosti tak môžu urobiť u riaditeľa CSS- DEMY, alebo u jeho zástupcu (ekonóm CSS).
3. CSS - DEMY vedie centrálnu evidenciu sťažností , ktorá je v súlade s touto internou smernicou. Evidencia je umiestnená v kancelárii sociálneho pracovníka.
4. Každá osoba je povinná o skutočnostiach, ktoré sa dozvedela pri vybavovaní sťažností, zachovávať mlčanlivosť. Od tejto povinnosti ju môže písomne oslobodiť ten, v koho záujme má túto povinnosť.
5. Informácie, ktoré obsahuje dokumentácia súvisiaca s vybavovaním sťažností, sa nezverejňujú.

V Trenčíne, dňa 23.9.2015

Mgr. Tibor Gavenda
riaditeľ CSS -DEMY